



Cisco Webex WFO API リファレンスガイド

初版:2020年7月10日
最終更新日:7月15,2021

Americas Headquarters

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0882

このマニュアルに記載されている仕様および製品に関する情報は、予告なしに変更されることがあります。このマニュアルに記載されている表現、情報、および推奨事項は、すべて正確であると考えていますが、明示的であれ黙示的であれ、一切の保証の責任を負わないものとします。このマニュアルに記載されている製品の使用は、すべてユーザ側の責任となります。対象製品のソフトウェアライセンスと限定保証は、製品に添付された『Information Packet』に記載されています。添付されていない場合には、代理店にご連絡ください。

シスコが導入する TCP ヘッダー圧縮は、カリフォルニア大学バークレー校 (UCB) により、UNIX オペレーティングシステムの UCB パブリックドメインバージョンの一部として開発されたプログラムを適応したものです。All rights reserved.

Copyright © 1981, Regents of the University of California.

ここに記載されている他のいかなる保証にもよらず、各社のすべてのマニュアルおよびソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。シスコおよび上記代理店は、商品性、特定目的適合、および非侵害の保証、もしくは取り引き、使用、または商慣行から発生する保証を含み、これらに限定することなく、明示または黙示のすべての保証を放棄します。

いかなる場合においても、シスコおよびその供給者は、このマニュアルの使用または使用できないことによって発生する利益の損失やデータの損傷をはじめとする、間接的、派生的、偶発的、あるいは特殊な損害について、あらゆる可能性がシスコまたはその供給者に知らされていても、それらに対する責任を一切負わないものとします。

このマニュアルで使用している IP アドレスおよび電話番号は、実際のアドレスおよび電話番号を示すものではありません。マニュアルの中の例、コマンド出力、ネットワークポロジ図、およびその他の図は、説明のみを目的として使用されています。説明の中に実際の IP アドレスおよび電話番号が使用されていたとしても、それは意図的なものではなく、偶然の一致によるものです。

この文書の印刷されたハードコピーおよび複製されたソフトコピーは、すべて管理対象外と見なされます。最新版については、現在のオンラインバージョンを参照してください。

シスコは世界各国 200 箇所にオフィスを開設しています。各オフィスの住所と電話番号は、当社の Web サイト (<http://www.cisco.com/web/JP/about/office/index.html>) をご覧ください。

Cisco および Cisco のロゴは、米国およびその他の国における Cisco およびその関連会社の商標を示します。シスコの商標一覧は www.cisco.com/go/trademarks をご覧ください。本書に記載されているサードパーティの商標は、それぞれの所有者の財産です。「パートナー」という用語の使用はシスコと他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(1721R)

© 2000-2020 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

目次

目次	3
スタートアップガイド	21
許可	21
認証リクエスト	21
承認応答の使用	22
セッションの破棄	22
テキストファイルの使用	23
API ユーザの作成	25
遵守および適合 API	27
プロトコルと URI	27
要求のフィールド	27
応答フィールド	27
JSON ファイルの例	28
エージェント API	31
プロトコルと URI	31
要求のフィールド	31
応答フィールド	32
JSON ファイルの例	33
完全詳細応答	33
基本詳細応答	34
フィルタ処理可能な応答	34
サービスキューでスケジュールされたエージェント API	37

プロトコルと URI	37
要求のフィールド	37
応答フィールド	38
IEX SmartSync MU のインポートで開かれるファイル形式	38
JSON ファイルの例	40
レポートフィルタの設定	41
Data Explorer でのパラメータの構成	41
API 要求の JSON の設定	44
承認 API	47
GET のプロトコル/URI	47
要求フィールド	47
POST のプロトコルと URI	49
要求フィールド	49
サービスキューまたはスキルマッピングで使用可能なエージェント API	53
プロトコルと URI	53
要求のフィールド	53
応答フィールド	54
POST JSON ファイルの例	54
要求の JSON	54
応答 JSON	55
GET JSON ファイルの例	55
コンタクト一括インポート API	57
プロトコルと URI	57
コンタクト一括インポート API	57

リアルタイムコンタクト一括インポート API(メタデータ)	58
サポートされている形式	58
要求と応答のフィールド	58
CSV ファイルの例	65
詳細な例	65
簡単な例	65
JSON ファイルの例	66
詳細な例	66
簡単な例	67
ZIP 形式	67
注意事項	67
データサーバの使用によるコンタクト一括インポート	68
組織一括インポート API	71
グループ API のプロトコルと URI	71
グループ API の要求フィールドと応答フィールド	72
チーム API のプロトコルと URI	72
チーム API の要求フィールドと応答フィールド	73
社員 API のプロトコルと URI	73
社員 API の要求と応答のフィールド	74
CSV ファイルの例	77
一括レポートデータエクスポート API	79
レポートデータ一括エクスポートの GET API	79
レポートデータ一括エクスポートの GET API のプロトコルと URI	79
レポートデータ一括エクスポートの GET API の要求フィールド	79

レポートデータ 一括エクスポートの GET API JSON ファイルの例	80
レポートデータ 一括エクスポートの POST API	80
プロトコルと URI	81
POST 要求のフィールド	81
JSON ファイルの例	82
応答フィールド	82
ファイルの例	83
レポートフィルタの設定	85
Data Explorer でのパラメータの構成	85
API 要求の JSON の設定	88
カテゴリおよびフレーズ API	91
カテゴリとフレーズの DELETE API	91
DELETE のプロトコルと URI	91
カテゴリとフレーズの GET API	92
GET のプロトコルと URI	92
GET の応答フィールド	92
カテゴリとフレーズの POST API	93
POST のプロトコルと URI	93
POST の応答フィールド	94
カテゴリとフレーズの PUT API	94
PUT のプロトコルと URI	94
PUT の応答フィールド	94
GET/POST/PUT JSON ファイルの例	95
コンタクト API	97

プロトコルと URI	97
要求のフィールド	97
組み合わせ検索の実行	103
メタデータキーの使用による検索の実行	103
特定の値のメタデータキーを使用した検索の実行	104
サイレンスイベントの検索の実行	104
JSON ファイルの例	105
コンタクトの基本検索 API	107
プロトコルと URI	107
要求のフィールド	107
応答フィールド	107
JSON ファイルの例	108
コンタクトモニタリング API	111
プロトコルと URI	111
応答フィールド	111
JSON 応答の例	112
評価フォーム API	113
プロトコルと URI	113
応答フィールド	113
JSON ファイルの例	115
評価フォーム ID API	119
プロトコルと URI	119
応答フィールド	119
JSON ファイルの例	121

例外タイプの API	125
例外タイプの GET API	125
例外タイプの GET API のプロトコルと URI	125
例外タイプの GET API の要求フィールド	125
例外タイプの GET API JSON ファイルの例	125
サードパーティ例外要求の POST API	126
サードパーティ例外要求の POST API のプロトコルと URI	126
サードパーティ例外要求の POST API の要求フィールド	126
サードパーティ例外要求の POST API JSON ファイルの例	128
エクスポート API	129
プロトコルと URI	129
要求のフィールド	129
応答フィールド	130
CSV ファイル出力の例	132
汎用テキストインポート API	133
プロトコルと URI	133
JSON 要求のフィールド	133
JSON ファイルの例	134
複数ファイルからの汎用テキストインポート API	137
プロトコルと URI	137
要求のフィールド	137
サポートされている形式	138
バッチ CSV ファイルの例	139
ZIP ファイルの例	139

JSON ファイルの例	140
JSON 本文	140
コンテンツ	141
GIS API	143
プロトコルと URI	143
例	143
エージェントファイル	144
サービスファイル	150
列	151
インポート API	155
インポートの GET のプロトコルと URI	155
インポートの GET の要求フィールド	155
インポートの GET の応答フィールド	156
インポートの GET JSON ファイルの例	156
インポートの POST のプロトコルと URI	158
インポートの POST の応答フィールド	158
インポートの POST JSON ファイルの例	159
JSON 形式	159
サクセスの POST の応答形式	160
インポート設定の API	161
インポート設定の作成 API	161
インポート設定の作成のプロトコルと URI	161
インポート設定の作成の要求フィールド	161
インポート設定の作成の JSON ファイルの例	162

インポート設定の作成のシステム応答	162
インポート設定の削除 API	162
インポート設定の削除のprotocolsとURI	162
インポート設定の削除のシステム応答	162
インポート設定 API	163
インポート設定のprotocolsとURI	163
インポート設定の応答フィールド	163
JSON ファイルの例	163
システム応答	165
ID 別インポート設定 API	165
ID 別インポート設定のprotocolsとURI	165
ID 別インポート設定の応答フィールド	165
ID 別インポート設定のJSON ファイルの例	166
システム応答	166
インポート設定の更新 API	167
インポート設定の更新のprotocolsとURI	167
インポート設定の更新の応答フィールド	167
インポート設定の更新のJSON ファイルの例	167
インポート設定の更新のシステム応答	168
含む/除外リスト API	169
含む/除外リストのGET API	169
含む/除外リストのGET APIのprotocolsとURI	169
含む/除外リストのGET APIの要求フィールド	169
サービスのGET APIの応答フィールド	171

サービスの GET API JSON ファイルの例	172
含む/除外リストの PUT API	172
含む/除外リストの PUT API のプロトコルと URI	173
含む/除外リスト PUT API の要求フィールド	173
含む/除外リストの PUT API の応答フィールド	174
含む/除外リストの PUT API の JSON ファイルの例	175
含む/除外リストの POST API	176
含む/除外リストの POST API のプロトコルと URI	176
含む/除外リストの POST API の要求フィールド	176
含む/除外リストの POST API 応答フィールド	178
含む/除外リストの POST API の JSON ファイルの例	179
含む/除外リストの DELETE API	179
含む/除外リストの DELETE API のプロトコルと URI	179
含む/除外リストの削除のシステム応答	179
組織構造 API	181
社員へのロールの割り当て API	181
社員へのロールの割り当て API のプロトコルと URI	181
社員へのロールの割り当て API の要求フィールド	181
社員へのロールの割り当て API の JSON ファイルの例	181
共通グループ API	182
共通グループ API のプロトコルと URI	182
共通グループ API の要求フィールド	182
組織構造共通 API(ドリルダウン情報)	182
共通 API のプロトコルと URI	183

共通 API の要求フィールド	183
共通 API の応答フィールド	183
共通 API の JSON ファイルの例	184
グループ API	185
グループ API のプロトコルと URI	185
グループ API の要求フィールド — すべてのグループ	186
グループ API の応答フィールド	186
グループ API の JSON ファイルの例	187
ID 別のグループ(チームを含む)	188
ID 別グループ(チームを含む) のプロトコルと URI	188
ID 別グループ(チームを含む) の要求フィールド	188
ID 別グループ(チームを含む) の応答フィールド	188
ID 別グループ(チームを含む) の JSON ファイルの例	189
グループ - 社員 API	190
グループ - 社員 API のプロトコルと URI	190
グループ - 社員 API の要求フィールド	190
グループ - 社員 API の応答フィールド	190
グループ - 社員 API の JSON ファイルの例	191
グループ(範囲を使用) API	191
グループ(範囲を使用) API のプロトコルと URI	191
グループ(範囲を使用) API の要求フィールド	191
グループ(範囲を使用) API の応答フィールド	192
グループ(範囲を使用) API の JSON のファイルの例	192
権限 API	192

権限 API のプロトコルと URI	192
権限 API の応答フィールド	193
権限 API の JSON ファイルの例	193
社員 API	193
社員 API のプロトコルと URI	194
社員 API の要求フィールド	194
社員 API の JSON ファイルの例	195
ID 別社員 API	196
ID 別社員 API のプロトコルと URI	196
ID 別社員 API の要求フィールド (PUT メソッド)	197
ID 別の社員 API の応答フィールド	199
ID 別社員 API の JSON ファイルの例	200
社員のタイムゾーン API	201
社員のタイムゾーン API のプロトコルと URI	201
社員のタイムゾーン API の応答フィールド	202
社員のタイムゾーン API の JSON ファイルの例	202
ロール API	202
ロール API のプロトコルと URI	202
ロール API の要求フィールド	203
ロール API の応答フィールド	203
ロール API の JSON ファイルの例	203
チーム API	205
チーム API のプロトコルと URI	205
チーム API の要求フィールド	205

チーム API の JSON ファイルの例	205
ID 別のチーム(エージェントを含む)	206
ID 別のチーム(エージェントを含む) のプロトコルと URI	206
ID 別のチーム(エージェントを含む) の要求フィールド	206
ID 別のチーム(エージェントを含む) の応答フィールド	206
ID 別のチーム(チームを含む) の JSON ファイルの例	207
チーム(範囲内)	209
チーム(範囲内) のプロトコルと URI	209
チーム(範囲内) の要求フィールド	209
チーム(範囲内) の応答フィールド	209
チーム(範囲内) の JSON ファイルの例	210
テナント API	210
テナント API のプロトコルと URI	210
テナント API の要求フィールド	211
テナント API の応答フィールド	211
テナント API の JSON ファイルの例	211
リアルタイムのエージェントの状態 API	213
リアルタイムのエージェントの状態 API のプロトコルと URI	213
パラメータ	213
リアルタイムのエージェントの状態 API の要求フィールド	214
リアルタイムのエージェントの状態 API の応答フィールド	215
リアルタイムのエージェントの状態 API の JSON ファイル例	215
要求ファイルの例	215
応答ファイルの例	215

リアルタイムデータキャプチャ API	217
リアルタイム データ キャプチャ API のプロトコルと URI	217
リアルタイム データ キャプチャ API の要求フィールド	217
リアルタイム データ キャプチャ API の応答フィールド	218
リアルタイム データ キャプチャ API の JSON ファイルの例	219
セッションの破棄	219
システムの応答	219
レコーディング制御 API	221
レコーディング制御 API のプロトコルと URI	221
URI 要求パラメータ	222
クエリパラメータ	222
レコーディング制御 認証 API のプロトコルと URI	224
レコーディング制御 API へのログイン	224
レコーディング制御 API のログアウト	225
レコーディング制御 API の要求コマンド	225
コマンドラインからのレコーディング制御の使用	228
簡素化レコーディング制御 API	231
プロトコルと URI	231
エージェントおよび日付別のスケジュールの詳細 API	237
プロトコルと URI	237
パラメータ	237
要求のフィールド	237
エージェントおよび日付別のスケジュールの詳細 API の応答フィールド	238
エージェントおよび日付別のスケジュールの詳細 API の JSON ファイルの例	239

要求ファイルの例	239
応答ファイルの例	239
タイムスパンのスケジュール API	241
プロトコルと URI	241
リクエスト パラメータ	241
要求のフィールド	242
応答フィールド	242
アクティビティオブジェクト	242
応答の例	243
サービス API	245
サービスの GET API	245
サービスの GET API のプロトコルと URI	245
サービスの GET API の要求フィールド	245
サービスの GET API の応答フィールド	246
サービスの GET API JSON ファイルの例	247
サービスの POST API	249
サービスの POST API のプロトコルと URI	249
サービスの POST API の応答フィールド	255
サービスの POST API の要求 JSON ファイルの例	258
サービスの POST API の応答 JSON ファイルの例	263
サービスキュー ID API	269
サービス ID の GET API	269
サービス ID の GET API のプロトコルと URI	269
サービス ID の GET API の要求フィールド	269

サービス ID の GET API の応答フィールド	270
サービス ID の GET API の応答 JSON ファイルの例	272
サービス ID の PUT API	278
サービス ID の PUT API のプロトコルと URI	278
サービス ID PUT API の要求フィールド	278
サービス ID の PUT API のサービス JSON ファイルの例	281
サービスキュー ID の削除 API	287
サービス ID の DELETE API のプロトコルと URI	287
サービス ID のDELETE API の要求フィールド	287
エージェント別シフト API	289
エージェント別シフト API のプロトコルと URI	289
エージェント別シフト API の要求フィールド	289
エージェント別シフト API の応答フィールド	290
エージェント別シフト API JSON 入力および出力フィールド	291
入力フィールド	291
出力フィールド	292
午前 0 時をまたぐシフトのあるエージェントのアクティビティ出力	293
エージェント別シフト API JSON ファイルの例	293
単一コンタクトのエクスポート API	297
プロトコルと URI	297
応答の例	298
スキルマッピング API	299
スキルマッピングの GET API	299
スキルマッピング の GET API のプロトコルと URI	299

スキルマッピングの GET API の要求フィールド	299
スキルマッピングの GET API JSON ファイルの例	299
スキルマッピングの POST API	300
スキルマッピングの POST API のプロトコルURI	300
スキルマッピングの POST API JSON ファイルの例	300
スキルマッピング ID API	303
スキルマッピング ID の GET API	303
スキルマッピング ID の GET API プロトコルと URI	303
スキルマッピング ID の GET API のスキルマッピング ID JSON の例	303
スキルマッピング ID の PUT API	304
スキルマッピング ID の PUT API プロトコルと URI	304
スキルマッピング ID の PUT API のスキルマッピング ID JSON の例	305
スキルマッピング ID の DELETE API	306
スキルマッピング ID の DELETE API のプロトコルと URI	306
音声ヒット API	307
音声ヒット API のプロトコルと URI	307
音声ヒット API 応答フィールド	307
音声ヒット API JSON ファイルの例	308
調査設定 API	311
調査設定 API のプロトコルと URI	311
調査設定 API の応答フィールド	311
調査設定 API JSON ファイルの例	313
調査 ID API	317
調査 ID API のプロトコルと URI	317

調査 ID API の応答フィールド	317
調査 ID API JSON ファイルの例	319
テキストヒット API	321
テキストヒット API のプロトコルと URI	321
テキストヒット API の応答フィールド	321
テキストヒット API JSON ファイルの例	322
トランスクリプトのエクスポート API	325
トランスクリプトのエクスポート API のプロトコルと URI	325
トランスクリプトのエクスポート API の要求フィールド	325
トランスクリプトのエクスポート API の CURL ファイルの例	326
ユーザ API	327
ユーザ API のプロトコルと URI	327
ユーザ API の要求フィールド	327
ユーザの GET API JSON の例	327
WHIT API	329
WHIT API のプロトコルと URI	329
アップロードプロトコル	329
インポートプロトコル	329
WHIT API の要求フィールド	330

スタートアップガイド

Webex WFO Webex WFO は、さまざまな方法でアプリケーションと対話できる RESTful API を付属しています。ここでは Webex WFO API の使用方法について説明します。他の API に移動する前に、承認プロセスについてよく理解してください。

許可

承認プロセスは、Webex WFO へのログインに相当します。したがって、API 要求を行う前に完了する必要があります。Webex WFO とその API の認可されたユーザとして自分を認証するには、フォーマットしたログイン情報を POST 要求として承認 API のエンドポイントに送信する必要があります

(/api/rest/authorize)。詳細については、「[承認 API](#)」を参照してください。

NOTE 2 時間の非アクティビティの後、セッションがタイムアウトします。

この要求のログイン情報を作成する方法については、「[API ユーザの作成](#)」を参照してください。

認証リクエスト

次の表と JSON の例は、POST 要求に含める必要がある情報と、そのフォーマットの方法を示しています。

名前	必須?	タイプ	説明
locale	N	文字列	ユーザの国のローカライズコード。
userId	Y	文字列	テナントのユーザの ID。
password	Y	文字列	ユーザのパスワード。
言語	Y	文字列	ユーザの言語。デフォルト = en
tenantId	N	文字列	ユーザが属するテナントの ID。ユーザが複数のテナント用に同じログイン情報(ユーザ ID とパスワード)を持っている場合は、テナント ID を含めます。

JSON 要求

```
{  
    "locale": string,  
    "userId": string,  
    "password": string,  
    "language": string,  
    "tenantId": integer  
}
```

承認応答の使用

ログイン情報が承認されると、セッション ID を含む応答を受信します。セッション ID は、以降のすべての API コールにヘッダーとして含める必要があります。これにより、Webex WFO はユーザがログインしていること、および API の使用を承認されていることを検証します。

NOTE Postman などの一部の API 開発ツールは、セッション ID を保存し、以降の要求に渡すため、介入は不要です。他の API ツールでは、ヘッダーを手動で設定する必要があります。

このセッション ID は、"cookie" をキーとするキー値 ペアでフォーマットし、以下のキー値ペアのように "hazelcast.sessionId=" の後に追加する必要があります。

"cookie": "hazelcast.sessionId=<承認 API 応答に表示されているセッション ID>"

セッションの破棄

アプリケーションのシャットダウン時に、HTTPS セッションを破棄する必要があります(ログアウト)。

ログアウトするには、次の手順を実行します。

- HTTPS DELETE 要求を次の送信先に発行します。

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

テキストファイルの使用

Webex WFO API を使用してテキストデータをインポートする場合、テキストは UTF-8 でエンコードされている必要があります。これにより、ASCII エンコーディングでは使用できない特殊文字を含めることができます。

API ユーザの作成

サードパーティとの統合に Webex WFO API を使用する場合、Cisco は API ユーザアカウントの作成をお勧めします。システム管理者と同じように API ユーザを設定しますが、このユーザの目的は、サードパーティアプリケーションが Webex WFO で認証できるようにすることです。

NOTE このユーザを作成するには、デフォルトのシステム管理者ロールまたは同等の権限を持つロールが必要です。このロールは、1 つのシステム管理者ライセンスを消費します。

Webex WFO でのユーザの承認と認証の詳細については、「承認 API」を参照してください。

API ユーザアカウントの作成

1. Webex WFO を起動し、システム管理者としてログインします。
2. **NOTE** 初めて製品にログインする場合は、Cisco は追加の管理者アカウントを作成することをお勧めします。
3. [アプリケーション管理 (Application Management)] > [グローバル (Global)] > [ユーザ設定 (User Configuration)] > [ユーザ (User)] に移動します。
4. [ユーザの新規作成 (Create a new user)] オプションを選択して、[ユーザ情報 (User Information)] セクションの次のフィールドに入力します。
 - [名 (First Name)] と [姓 (Last Name)] — ユーザの目的を識別する名と姓を入力します。たとえば、[名 (First Name)] として **API** を、[姓 (Last Name)] として **ユーザ** を入力します。
 - [ユーザ名 (User Name)] — 有効な電子メールアドレスを入力します。これは、ログインに使用される Webex WFO ユーザのユーザ名です。
5. [パスワード (Password)] フィールドに、テナントのパスワードの複雑さを満たすパスワードを入力します。
6. [ロール (Roles)] フィールドで、ユーザをデフォルトのシステム管理者ロールに割り当てます。
7. [チーム (Team)] フィールドを [デフォルトチーム (Default Team)] に設定します。この値は、必要に応じて代替チームに設定できます。

API ユーザの作成 |

8. このアカウントで扱う関連グループとチームを選択します。グループとして、個々のチーム、グループ名、またはテナント名を選択できます。テナント名を選択すると、そのグループ内のすべてのチームが強調表示されます。
11. [WFM ビュー(WFM Views)] フィールドで、メインビューとして [EnterpriseView] を割り当てます。これにより、ユーザは全ユーザを表示できます。
12. ユーザインターフェイスの右上隅にある [保存 (Save)] をクリックします。

遵守および適合 API

この API を使用して、WFM 遵守および適合統計情報を要求します。

NOTE 遵守の計算は、厳密には、テナントのタイムゾーンの午前 0 時から午前 0 時までです。

プロトコルと URI

URI	/api/rest/scheduling/adherence/agent
方法	GET
権限	スケジュールの編集 ログインしているユーザは、ユーザ自身の遵守を確認できます。
コンテンツタイプ	Multipart/form-data

要求のフィールド

名前	必須?	タイプ	説明
date	Y	日付	詳細なエージェント遵守データを要求している日付 (YYYY-MM-DD 形式)。
pageSize	N	ケース	返される結果の数。デフォルト = 25 最大 = 200
pageNumber	N	ケース	結果のページ番号。デフォルト: 1

応答フィールド

名前	説明
agentId	エージェント ID。

名前	説明
acdAgentId	ACD エージェント識別子。プロバイダーが ACD とレコードの間でエージェントを一致させることができます。
scheduledSeconds	選択した日付でエージェントが勤務するようにスケジュールされている総時間(秒単位)。
scheduledInServiceSeconds	エージェントが現在の日付のコールを処理するためにサービスを提供し、利用できるようにスケジュールされている総時間(秒単位)。
actualInServiceSeconds	エージェントが勤務していた秒数。
notInAdherenceSeconds	エージェントが遵守していなかった秒数。
scheduleAdherence	遵守割合、小数点以下第一位に四捨五入
scheduleConformity	適合割合、小数点以下第一位に四捨五入
details	エージェントの遵守に関する詳細情報。
scheduledActivityType	スケジュールされたアクティビティタイプの ID。
scheduledActivityStartTime	スケジュールされたアクティビティの開始時刻(UTC 形式)
inAdherenceSeconds	エージェントが遵守していた秒数。
outOfAdherenceSeconds	エージェントが遵守していなかった秒数。
actuals	エージェントの実際の遵守状態に関する詳細情報。
	NOTE 現在の日付では、今後スケジュールされたアクティビティの空の配列が表示されます。
actualAgentState	エージェントの実際のアクティビティ状態。
actualAgentStateStartTime	エージェントの実際の開始時刻(UTC 形式)
actualReasonCode	実際のエージェントアクティビティの理由コード。NULL にできます。

JSON ファイルの例

フォーマットされた JSON 応答ファイルの例を次に示します。

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


エージェント API

エージェント API を使用すると、エージェントのサマリーデータを取得できます。

NOTE この API は、スケジュールの設定が有効になっているエージェントのみを返します。

プロトコルと URI

URI	/api/rest/scheduling/agent
方法	GET
権限	メッセージングリクエストの更新
コンテンツ タイプ	multipart/form-data

要求のフィールド

名前	必須?	タイプ	説明
activeAgentAndActiveUser	N	ブール	True に設定すると、アクティブなエージェントでもあるアクティブなユーザのみを返します。
activeAgent	N	ブール	True に設定すると、アクティブなエージェントのみを返します。
acdId	N	文字列	設定した場合、この ACD ID に関連付けられているエージェントを返します。
agentAssignedException	N	ブール	True に設定し、fullDetail も True に設定した場合は、エージェントに割り当てられたすべての例外の ID を返します。fullDetail を False に設定した場合、データを返しません。
fullDetail	N	ブール	True に設定すると、すべてのエージェントデータを

名前	必須?	タイプ	説明
			返します。False に設定した場合、ID、名、姓、および従業員番号を返します。
フィルタリング可能	N	ブール	True に設定した場合、フィルタ処理可能なエージェント情報 (エージェント ID、名、姓、従業員番号、スキルマッピング ID、サービスキュー ID、およびマルチスキルグループ ID) を返します。

デフォルトでは (つまり、パラメータが設定されていない場合)、アクティベーションステータスに関係なくすべてのエージェントを返します。

NOTE activeAgentAndActiveUser、activeAgent、および acdId パラメータは相互に排他的です。すべてのバリエーション型は表示ルールを適用します。発信者に表示されるエージェントのみを返します。

応答フィールド

JSON 出力は次の表で定義しているフィールドを含んでいます。

NOTE ロールによって、表に表示できるフィールドが決まります。たとえば、EmployeeNumber フィールドは、管理者ロールを持つユーザだけが表示できます。

フィールド	説明
ACD ID	エージェントに関連付けられている ACD ID。
アクティブ	True/False。エージェントがアクティブかどうかを示します。
AgentID	エージェントの ID。このフィールドは、 エージェント別シフト API でも使用されます。
EmployeeNumber	エージェントの従業員番号 (管理者のみ)。
CompanyStartDate	エージェントが会社で働き始めた日付 (YYYY-MM-DD 形式)。このフィールドは管理者のみが表示できます。
DepartmentStartDate	エージェントが部署で働き始めた日付 (YYYY-MM-DD 形式) (管理者のみ)。

フィールド	説明
TerminationDate	部署でのエージェントの退職日 (YYYY-MM-DD 形式) (管理者のみ)。このフィールドは NULL にすることができます。
FirstName	エージェントの名。
LastName	エージェントの姓。
MainTeam	エージェントのメインチーム。エージェントにチームがない場合、このフィールドは NULL にすることができます。
MultiskillGroupID	エージェントが関連付けられているマルチスキルグループの ID。
ReadOnly	True/False。エージェントが読み取り専用かどうかを示します (スーパーバイザ、管理者のみ)。
[サービス (Services)]	エージェントがサポートするサービスの ID のリスト。
設定	エージェント ID によってエージェントの設定にアクセスするリンク。
SkillMappings	エージェントがサポートするスキルマッピングの ID のリスト。
チーム	エージェントがサポートするチームの ID のリスト。

JSON ファイルの例

フォーマットされた JSON 応答の例を次に示します。

完全詳細応答

```
[
  {
    "acdId":string,
    "active":boolean,
    "agentId":number,
    "employeeNumber":string,
    "companyStartDate":date,
    "departmentStartDate":date,
    "terminationDate":date,
    "firstName":string,
```

```
        "lastName":string,  
        "mainTeam":{"teamId":number, "name":string},  
        "serviceQueueId": number,  
        "workConditionProfileId": number,  
        "multiSkillGroupId": number,  
        "readOnly":boolean,  
        "services":[number, ...],  
        "settings":  
        {  
        "$ref":"/api/rest/scheduling/agent/{agentId}/settings"  
        }  
        "skillMappings":[number, ...],  
        "teams":[number, ...],  
    },  
    ...  
]
```

基本詳細応答

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

フィルタ処理可能な応答

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

```
    "firstName":string,  
    "lastName":string,  
    "employeeNumber":string,  
    "teams":[number, ...],  
    "skillMappings":[number, ...],  
    "services":[number, ...],  
    "multiSkillGroupId":number  
  },  
  ...
```

]です

サービスキューでスケジュールされたエージェント API

「サービスキューでスケジュールされたエージェント API」は、一連のサービスキューの間隔によって、フルタイム相当 (FTE) でスケジュールされたエージェントの数を返します。エージェントが 2 つ以上のサービスキューで、パートタイムで働くことができるマルチスキルグループ場合、FTE は 10 進数です。たとえば、エージェントが 2 つのサービスグループで半日働く場合に、エージェントが全間隔で働くようにスケジュールされていると、エージェントは 0.5 FTE とリストされます。

NOTE データを返すためには、サービスキューは [このサービスキューの予測またはスケジュールを生成しない (Do not generate forecasts or schedules for this service queue)] チェックボックスがオフになっている必要があり、送信しているユーザのメインビューに表示されていなければなりません。

プロトコルと URI

URI	/api/rest/scheduling/agents/scheduled/by/servicequeue
方法 (Method)	POST
権限	スケジュールの計画
コンテンツ タイプ	multipart/form-data

NOTE 返されるデータは、認証されたユーザの設定済みビューに基づいて制限されます。ユーザは、自身で表示できないサービスキューのデータを取得することはできません。

要求のフィールド

名前	必須?	説明
Interval	Y	15 または 30 分間隔。
サービスキュー ID	N	スタッフ配置情報を所持しようとしているサービスキュー ID。

名前	必須?	説明
		デフォルト = ユーザが表示する権限を持っているすべてのサービスキュー
日付の範囲 (Date Range)	Y	要求の日付範囲。過去、現在、または将来の日付を要求できます。データは、各日付のテナントタイムゾーンで午前 0 時から午前 0 時までの範囲で返されます。

応答フィールド

出力は、サービスキュー別、次に日付別の配列の配列です。15 分間隔と 30 分間隔のどちらを要求したかに応じて、日付ごとに 48 または 96 の間隔が返されます。

名前	必須?	説明
サービスキュー ID	Y	サービスキューの ID。
サービス キュー名 (Service Queue Name)	Y	サービス キューの名前。
サービスキュータイプ ID	Y	サービスキュータイプの ID。
サービスキュータイプ名	Y	サービスキュータイプの名前。
間隔開始時間	Y	間隔の開始時間の UNIX タイムスタンプ。
エージェント数 (スケジュール済み) (Agents Scheduled)	Y	FTE でスケジュールされたエージェントの数 (小数点以下 1 桁まで)。エージェント数は、エージェントがスケジュールされている間隔の量に依存します。

EXAMPLE エージェントが 30 分間隔で 15 分間スケジュールされている場合、エージェントは 0.5 エージェントとしてカウントされます。

IEX SmartSync MU のインポートで開かれるファイル形式

SmartSync MU (管理ユニット (つまりサービスキュー)) のインポートファイル形式のサンプルを次に示します。

この例では、以下のようにになっています。

- CT = コンタクトのタイプ(インバウンド、アウトバウンド、電子メール、チャットなど)
- Open = スケジュールされたエージェント

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

```
<opens>
```

```
  <muOpens>
```

```
    <muID>28</muID>
```

```
    <ctID>27</ctID>
```

```
    <date>
```

```
      <day>17</day><month>5</month><year>2005</year>
```

```
    </date>
```

```
    <openValue time="08:00">12.00</openValue>
```

```
    <openValue time="08:15">12.00</openValue>
```

```
    <openValue time="08:30">12.00</openValue>
```

```
    <openValue time="08:45">12.00</openValue>
```

```
    <openValue time="09:00">12.00</openValue>
```

```
    <openValue time="09:15">12.00</openValue>
```

```
    <openValue time="09:30">12.00</openValue>
```

```
    <openValue time="09:45">12.00</openValue>
```

```
  </muOpens>
```

```
  <muOpens>
```

```
    <muID>28</muID>
```

```
    <ctID>28</ctID>
```

```
    <date>
```

```
      <day>17</day><month>5</month><year>2005</year>
```

```
    </date>
```

```
    <openValue time="08:00">54.00</openValue>
```

```
    <openValue time="08:15">52.00</openValue>
```

```
    <openValue time="08:30">55.00</openValue>
```

```
    <openValue time="08:45">57.00</openValue>
```

```
    <openValue time="09:00">59.00</openValue>
```

```
    <openValue time="09:15">59.00</openValue>
```

```
        <openValue time="09:30">62.00</openValue>
        <openValue time="09:45">60.00</openValue>
    </muOpens>
</opens>
```

JSON ファイルの例

要求の JSON

フォーマットされた JSON 要求の例を次に示します。

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

応答 JSON

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


レポートフィルタの設定

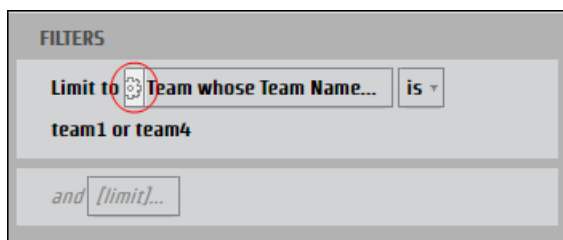
レポートデータ 一括エクスポート API の機能の 1 つは、API のコール時にレポートに関するフィルタを変更する機能です。POST 要求のテキストを編集して、フィルタを設定できます。API を使用してフィルタを変更するには、その前に Data Explorer でレポートにいくつかの変更を加える必要があります。

Data Explorer でのパラメータの構成

API コールを介してフィルタを更新できるようにフィルタを設定するには、Data Explorer でフィルタのパラメータを編集する必要があります。

パラメータを設定するには、次の手順を実行します。

1. Data Explorer で、レポートリストからエクスポートするレポートを開きます。
2. [編集 (Edit)] をクリックして [質問パネル (Question Panel)] パネルを開きます。
3. [質問パネル (Question Panel)] の [フィルタ (Filters)] セクションで、更新するフィルタの横にある [パラメータ (Parameter)] アイコンをクリックします。[パラメータ (Parameter)] アイコンは歯車のような外観で、[フィルタ (Filter)] フィールドの左側にあります。次のイメージでは、[パラメータ (Parameter)] アイコンを赤色の円で囲って示しています。



[レポートパラメータ (Report Parameter)] ダイアログボックスが開きます。

4. パラメータの [名前] フィールドに名前を入力します。これは JSON キーとして使用できます。

The image shows a 'Report Parameter' dialog box with the following fields and controls:

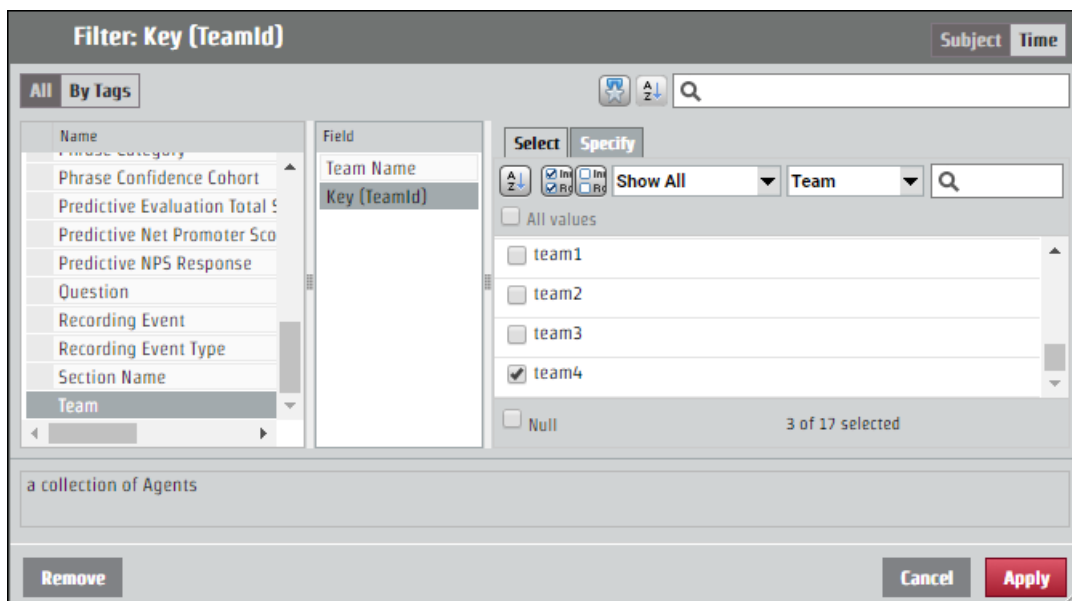
- Name:** A text input field containing 'pTeam'.
- Description:** An empty text area.
- Default Value(s):** A text input field containing 'team1, team4'.
- Set this in the Question Panel:** A checkbox that is currently unchecked.
- Compute Additional Values:** A text input field with a dropdown arrow.
- Compute all values:** A checkbox that is currently unchecked.
- Data Source:** A text input field with a dropdown arrow.
- Buttons:** 'Remove', 'Cancel', and 'Save' buttons at the bottom.

5. [保存 (Save)] をクリックします。

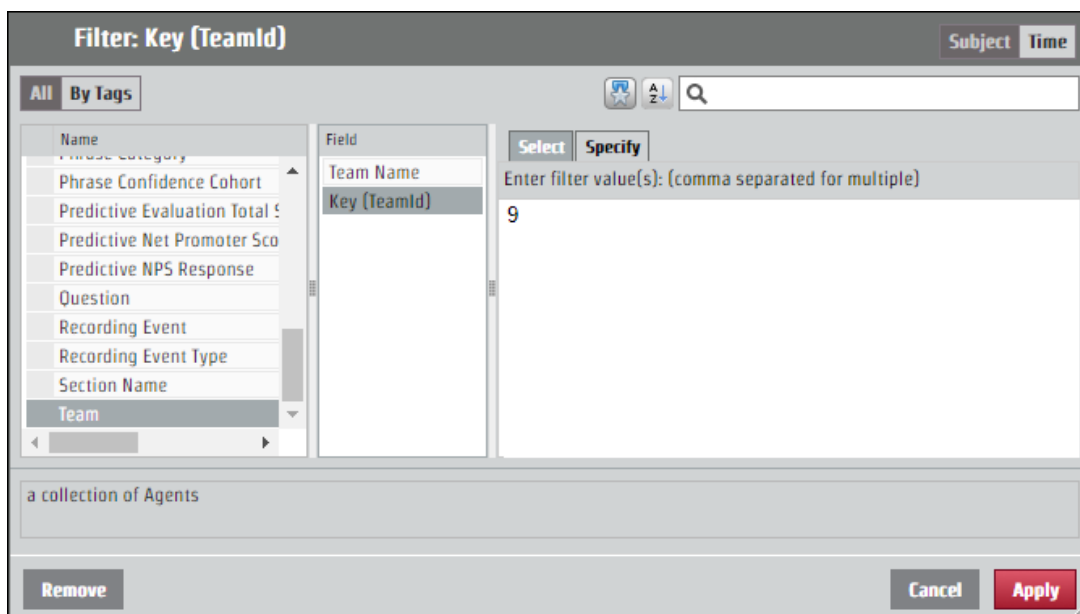
フィルタを設定したら、API 要求を介して編集できます。作成したパラメータ名は、JSON キーの値ペアのキー名に使用されます。また、[フィルタ(Filter)] ダイアログボックスの[選択 (Select)] セクションに表示される値は、必ずしも、JSON ファイルに使用する必要がある値ではありません。JSON ファイルを正しく修正するには、値の特定の名前を識別する必要があります。

特定の値を識別するには、次の方法を実行します。

1. [質問 (Question)] パネルで識別する値を含む [フィルタ(Filter)] フィールドをクリックして、[フィルタ (Filter)] ダイアログボックスを開きます。
2. 識別する値の横にあるチェックボックスのみをオンにします。



3. [指定 (Specify)] タブを開きます。特定の値が [フィルタ値 CSV(Filter Value CSV)] ペインに表示されます。



API 要求の JSON の設定

パラメータの命名と値の特定から決定したキー値のペアを JSON 要求に追加する必要があります。フィルタへの変更は、[encodedParamValues] フィールドから行います。

レポートですべてのチームの情報が返されるが、特定の値「9」のチームからの情報だけがが必要な場合、encodedParamValues JSON は次の例のようになります。この例では、パラメータに“pTeam”という名前が付けられているため、これが JSON ファイルのキーです。

...

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

...

範囲フィルタの設定

特定の時間範囲から情報を返すパラメータを設定するプロセスは、他のフィルタの encodedParamValues フィールドを編集するのと同じです。年、月、四半期など、いくつかの特定の期間があります。特定の期間には、他のフィルタ値と同様に機能する [指定 (Specify)] タブがあります。また、範囲のオプションとして [相対日付 (Relative Date)] と [日付の範囲 (Date Range)] もあります。各開始時刻オプションには、JSON ファイルで別の値が必要です。

日付の範囲

[日付の範囲 (Date Range)] オプションでは、正確な日付を使用して範囲を決定します。この API は UNIX エポック時間を使用するため、範囲のパラメータとして使用する日付や時刻を変換する必要があります。

BEST PRACTICE 終了範囲を指定しないレポートでは、範囲の開始時刻からのすべての情報が取得されます。定期レポートの場合、この機能を使用し、レポートの最後の項目の時間を取得することもできます。この時間は UNIX エポック時間にフォーマットされ、レポートでこの数値が新しい範囲の開始時刻として使用されます。この方法で、必要なすべての情報を取得することができ、時間を UNIX エポック時間に変換する必要はまったくありません。

2017 年 6 月 15 日の時間範囲を設定する要求の場合、encodedParamValues は次の例のようになります。この例で、パラメータ名は“pDate”です。

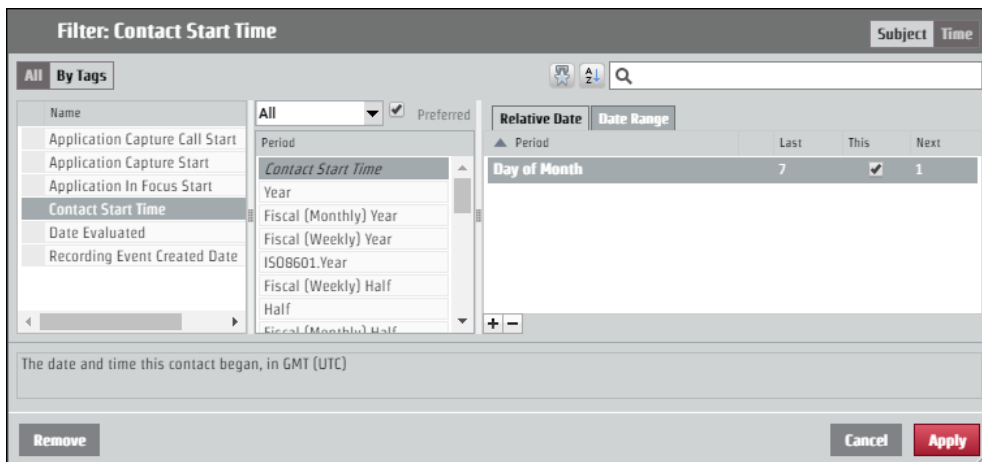
...

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

...

相対日付 (Relative Date)

[相対日付 (Relative Date)] オプションは、特定の日付のない範囲を作成します。これには、現在の日付に対する相対的な期間が含まれます。[フィルタ (Filter)] ダイアログボックスで、期間を選択して、現在の期間より前のいくつかの期間を選択するか、現在の期間を選択するか、将来の期間のいくつかを選択するかを決めることができます。次の例では、過去 7 日間、本日、および明日の時間範囲が設定されます。



API 要求でこのレイアウトを要求するには、encodedParamValues は次の例のようになります。この例で、パラメータ名は “pContactStartTime” です。

...

```
“encodedParamValues”: “[{“name”:“pContactStartTime”,“value”:
  {“containsNull”:“false”,“value”:
    [{“periodType”:“DayOfMonthPeriod”,“referenceTime”:“NL”,“rangeStart”:-
    7,“rangeEnd”:-1},
    {“periodType”:“DayOfMonthPeriod”,“referenceTime”:“NL”,“rangeStart”:0,“
    rangeEnd”:0},
    {“periodType”:“DayOfMonthPeriod”,“referenceTime”:“NL”,“rangeStart”:1,“
    rangeEnd”:1}]}]”,
```

...

承認 API

承認 API を使用すると、ユーザによる Webex WFO へのログインが承認され、認可されたユーザに関連付けられた情報を受け取ることができます。

NOTE 2 時間の非アクティビティの後、セッションがタイムアウトします。

GET のプロトコル/URI

URI	/api/rest/authorize
方法	GET

要求フィールド

名前	必須?	タイプ	説明
locale	N	文字列	ユーザの国のローカライズコード。
userId	Y	文字列	テナントのユーザの ID。
password	Y	文字列	ユーザのパスワード。
言語	Y	文字列	ユーザの言語。デフォルト = en
tenantId	N	文字列	ユーザが属するテナントの ID。ユーザが複数のテナント用に同じログイン情報(ユーザ ID とパスワード)を持っている場合は、テナント ID を含めます。

JSON ファイルの例

要求

フォーマットされた JSON 要求の例を次に示します。

承認 API | GET のプロトコル/URI

```
{  
    "locale": string,  
    "userId": string,  
    "password": string,  
    "language": string,  
    "tenantId": integer  
}
```

応答

フォーマットされた JSON 応答の例を次に示します。

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

```



```

    "ViewOrg",
    "UpdateOrg",
    "LiveScreenMonitoring",
    "AdministerPasswordPolicy",
    ...
  ]
  "groupsInScope": [],
  "teamsInScope": [],
  "serviceQueuesInScope": []
}

```

POST のプロトコルと URI

URI	/api/rest/authorize
方法 (Method)	POST

要求フィールド

名前	必須?	タイプ	説明
locale	N	文字列	ユーザの国のローカライズコード。
userId	Y	文字列	テナントのユーザの ID。
password	Y	文字列	ユーザのパスワード。
言語	Y	文字列	ユーザの言語。デフォルト = en
tenantId	N	文字列	ユーザが属するテナントの ID。ユーザが複数のテナント用に同じログイン情報(ユーザ ID とパスワード)を持っている場合は、テナント ID を含めます。

JSON ファイルの例

要求

フォーマットされた JSON 要求の例を示します。

```
{
  "locale": string,
  "userId": string,
  "password": string,
  "language": string,
  "tenantId": integer
}
```

応答

フォーマットされた JSON 応答の例を示します。

```
{
  "sessionId": "HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0",
  "id": 2,
  "userId": "user@test.com",
  "firstName": "bill",
  "lastName": "smith",
  "teamId": 3,
  "teamName": "Default Team",
  "groupId": 2,
  "groupName": "Default Group",
  "lang": "en",
  "country": "",
  "sessionTimeout": "60",
  "timezoneString": "America/Chicago",
  "deactivated": false,
  "licenseCompliance": true,
  "tenantId": 1,
  "passwordExpirationDate": null,
  "userIq": false,
}
```

```
    "activatedDate": 0,  
    "permissions": [  
      "ViewOrg",  
      "UpdateOrg",  
      "LiveScreenMonitoring",  
      "AdministerPasswordPolicy",  
      ...  
    ]  
    "groupsInScope": [],  
    "teamsInScope": [],  
    "serviceQueuesInScope": []  
  }  
}
```


サービスキューまたはスキルマッピングで使用可能なエージェント API

「サービスキューまたはスキルマッピングで使用可能なエージェント」API は、サービスキューで働くように現在スケジュール設定され、アクティビティタイプが `in_service`(勤務中)、`overtime`(残業)、または `close_service`(勤務終了) であるすべてのエージェントの現在のスケジュール済みアクティビティの詳細を返します。スケジュールされていないエージェント、およびクエリの時点で例外(休憩、昼食、例外を割り当て済みなど)のエージェントのデータは返されません。

この API は、認証されたユーザーに表示される、発信者の範囲内のエージェントのデータのみを返します。

プロトコルと URI

URI	/api/rest/scheduling/schedule/availableAgents
方法 (Method)	POST、GET
POST のパラメータ	なし
GET のパラメータ	agentId yyyy-MM-dd 形式の日付
権限	スケジュールの計画

要求のフィールド

サービスキュー ID またはスキルマッピング ID のいずれかを要求する必要があります。一種類の ID を指定した場合は、他方を空白にできます。

名前	必須?	説明
serviceQueueIds	N	アクティブなエージェントの情報を取得するサービスキューの ID。
skillMappingIds	N	アクティブなエージェントの情報を取得するスキルマッピング

名前	必須?	説明
		ID。

応答フィールド

フィールド	説明
agentId	サービスキューに対応するために現在スケジュール設定されているエージェントの ID。
agentTimeZone	エージェントのタイムゾーン。
scheduledActivity	エージェントのスケジュール済みアクティビティ。
activityType	エージェントがスケジュール設定されたアクティビティのタイプ。
activityTypeLabel	UI で、スケジュール設定されたアクティビティに適用されるラベル。
activityDetailName	スケジュール設定されたアクティビティの詳細名。
serviceQueueIds	エージェントが現在勤務するようにスケジュール設定されているサービスキューの ID。エージェントがマルチスキルグループで働くようにスケジュール設定されている場合を除き、これは単一のサービスキュー ID です。
skillMappingIds	エージェントが現在割り当てられ、勤務するようにスケジュール設定されているスキルマッピング ID。
startTime	スケジュール設定されたアクティビティの開始時間です (UNIX 形式)。
endTime	スケジュール設定されたアクティビティの終了時間です (UNIX 形式)。

POST JSON ファイルの例

要求の JSON

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

応答JSON

```
[
  {
    "agentId": 1,
    "agentTimeZone": "America/Chicago"
    "scheduledActivity":
    {
      "activityType": "in_service",
      "activityTypeLabel": "In Service",
      "activityDetailName": "Support",
      "serviceQueueIds": [number,number,number,...],
      "skillMappingIds": [number,number,number,...],
      "startTime": "287579823492000",
      "endTime": "45832573458000",
    }
  }, ...
]
```

GET JSON ファイルの例

```
[
  {
    "date": "2020-01-05",
    "dateLabel": "Sun, Jan 5",
    "timeRangeLabel": null,
    "firstActivityStartTime": null,
    "lastActivityEndTime": null,
    "paidHours": null,
    "shiftCrossesMidnight": false,
    "scheduledActivities": null
  },
  {
```

```
"date": "2020-01-06",
"dateLabel": "Mon, Jan 6",
"timeRangeLabel": "8:00AM-4:30PM",
"firstActivityStartTime": 1578319200000,
"lastActivityEndTime": 1578349800000,
"paidHours": "8.00",
"shiftCrossesMidnight": false,
"scheduledActivities": [
  {
    "startTime": 1578319200000,
    "endTime": 1578322800000,
    "startTimeGmtOffset": -360,
    "startTimeLabel": "8:00AM",
    "endTimeLabel": "9:00AM",
    "entireDay": false,
    "activityType": "in_service",
    "activityTypeLabel": "In Service",
    "activityDetailName": "AvailableAgentsSrvQue126072",
    "hyperlink": null,
    "hyperlinkName": null,
    "color": "#7399BD",
    "inShiftDate": true
  },]...
]...
```


コンタクト一括インポート API

サードパーティは、コンタクト一括インポート API を使用して、マルチパート HTTPS リクエストでメタデータとレコーディングをマージおよび挿入します。

一括インポート API には次の 2 つがあります。

- **コンタクト一括インポート API** — サードパーティが使用します。マルチパート HTTPS リクエストで、メタデータとレコーディングを挿入することができます。

NOTE また、コンタクト一括インポート API を使用して、データサーバを介してコンタクトを一括でインポートすることもできます。「[データサーバの使用によるコンタクト一括インポート](#)」を参照してください。

- **リアルタイムコンタクト API** — Webex WFO スマート デスクトップレコーディングクライアントで使用され、最初にメタデータを挿入し、その後、メタデータ挿入からの応答に基づいてレコーディングを個別にアップロードします。これにより、クライアントはレコーディングのアップロードを遅らせ、コールの進行中にコンタクトを挿入できます。ただし、これによりクライアントは ID を追跡し、正しいコンタクトのレコーディングをアップロードします。

プロトコルと URI

コンタクト一括インポート API

URI	/api/upload/contacts
方法 (Method)	POST
権限	テナントの管理
コンテンツタイプ	multipart/form-data

リアルタイムコンタクト一括インポート API(メタデータ)

URI	/api/rest/wfo/contact/import
方法 (Method)	POST
権限	音声の録音/画面の録画
コンテンツタイプ	アプリケーション/JSON

サポートされている形式

次の形式をマルチパート要求に含めることもできます。

タイプ	説明
CSV	メタデータの割り当てに使用するカンマ区切りのファイル。
JSON	リアルタイム API と同じメタデータ形式ですが、一括インポートに使用できません。
WAV	音声録音形式。
WEBM	音声とビデオのレコーディング形式。
WEBMA	音声専用 (WebM コンテナ) 形式。
WEBMV	ビデオ専用 (WebM コンテナ) 形式。
SPX	オーディオ形式。
WMV	音声とビデオを組み合わせたレコーディング形式 (同じコンタクトの音声と組み合わせる場合はビデオ専用)。
OPUS	オーディオ形式。

要求と応答のフィールド

CSV ファイルと JSON ファイルには、次の表に定義しているフィールドが含まれます。両方のファイルの種類ですべてのフィールドが使用されるわけではありません。フィールドが適用されるファイルを説明に示します。

名前	必須?	説明
AgentId	Y	<p>CSV および JSON で使用されます。</p> <p>エージェント ID には、3 つの形式があります。処理では、内容の解析に基づいて使用される形式を把握します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 社員 ID。WfoPerson.id からの一意的識別子。この番号は、ユーザエクスポート スプレッドシートでも使用されます([アプリケーション管理 (Application Management)] > [グローバル (Global)] > [ユーザ (Users)] > [インポートとエクスポート (Import and Export)] > [エクスポート (Export)] > [User ID (ユーザ ID)] 列)。これは、Webex WFO ユーザプロフィールの ID と同じではありません。 ■ AD ログイン。domain\username(「\」が必要です)。 ■ 電子メールアドレス。電子メールアドレス(「@」が必要です)。 <p>CSV を使用してコンタクトをアップロードする場合は、エージェント ID が必要です。JSON を使用して要求を行う場合、エージェント ID はオプションです。後者の場合、エージェント ID はアップロードを開始している認証済みユーザの ID に設定されます。</p> <p>最大文字数 = 254 デフォルト = なし</p>
AssocCallId	N	<p>CSV および JSON で使用されます。</p> <p>コンタクトを互いに結びつける ID。たとえば、あるエージェントから別のエージェントに転送されたコールの ID は同じです。</p> <p>最大文字数 = 52 デフォルト = NULL</p>
Audio.Location	N	<p>CSV および JSON で使用されます。</p> <p>音声サブオブジェクトで。マルチパート要求でのレコーディング</p>

名前	必須?	説明
		<p>のキー(ファイル)名。これは、サポートされている任意のレコーディング形式(音声/画面/組み合わせ)で使用できます。コンタクトごとに1つの音声ファイルのみが許可されます。キー名には、レコーディングのメディアタイプに一致する有効な拡張子が必要です。拡張子は、ファイルを音声または画面のレコーディング、または両方のレコーディングとして識別します。</p> <p>最大文字数 = 128 デフォルト = なし</p>
Audio.StartTimeMs	N	<p>CSV および JSON で使用されます。</p> <p>音声サブオブジェクトで、1970-01-01-01(UNIX 時間)からの音声録音の開始時刻(ミリ秒単位の GMT)。これは、コンタクトの開始時点からの音声オフセットを求めるために使用されます。</p> <p>最大文字数 = 長整数 デフォルト = ContactStartTimeMs</p>
CalledAddress	N	<p>CSV で使用されます。</p> <p>着信側電話番号。</p> <p>最大文字数 = 64 デフォルト = 空の文字列</p>
Called	N	<p>JSON で使用されます。</p> <p>着信側電話番号。</p> <p>最大文字数 = 64 デフォルト = NULL</p>
CallId	N	<p>CSV および JSON で使用されます。</p> <p>コンタクトを識別する ID。</p> <p>最大文字数 = 128 デフォルト = NULL</p>

名前	必須?	説明
通話	N	<p>JSON で使用されます。</p> <p>発信側電話番号。</p> <p>最大文字数 = 64 デフォルト = NULL</p>
CallingAddress	N	<p>CSV で使用されます。</p> <p>発信側電話番号。</p> <p>最大文字数 = 64 デフォルト = 空の文字列</p>
ClientTimeZone	N	<p>CSV および JSON で使用されます。</p> <p>UTC 形式のタイムゾーン。Windows 時刻もサポートされています。デスクトップ レコーディング クライアントは、Olson 時刻にマッピングされる Windows 時刻を送信します。</p> <p>最大文字数 = 255 デフォルト = 定義されている顧客のタイムゾーン Webex WFO</p> <p>EXAMPLE -06:00</p>
ContactStartTimeMs	N	<p>CSV および JSON で使用されます。</p> <p>1970-01-01-01 (UNIX 時間) からの開始時間(ミリ秒単位の GMT)。このフィールドの値は必須であるため、値がない場合、API は現在のアップロード時刻を使用します。その結果、同じタイムスタンプがある多くのコンタクトでユーザエクスペリエンスが低下する可能性があることに注意してください。</p> <p>IMPORTANT Excel でコンタクトをインポートしている場合は、開始時間列でミリ秒が表示されるようにフォーマットする必要があります(詳細については、Excel のユーザマニュアルを参照してください)。そうしないと、Excel でミリ秒単位で切り捨てられ、誤った時刻が発生し、レコーディングが正しくインポートされなく</p>

名前	必須?	説明
		<p>なります。</p> <p>最大文字数 = 長整数 デフォルト = 現在のアップロード時刻</p> <p>EXAMPLE 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT</p>
方向	N	<p>CSV および JSON で使用されます。</p> <p>コールの方向 (インバウンドまたはアウトバウンド)。</p> <p>0 = アウトバウンド 1 = インバウンド</p> <p>最大文字数 = 1 デフォルト = NULL</p>
ライン	N	<p>CSV および JSON で使用されます。</p> <p>エージェントの回線/内線。</p> <p>最大文字数 = 64 デフォルト = NULL</p>
metadata.<カスタムメタデータフィールド名>	N	<p>CSV で使用されます。</p> <p>入力するカスタムメタデータフィールド。存在しない場合は、このフィールドが作成されます。「metadata」で始まる列は、カスタムメタデータフィールドとして扱われます。</p> <p>EXAMPLE 「accountNumber」を設定するには、「metadata.accountNumber」という列を列します。</p> <p>フィールド名の最大文字数 = 39 カスタムメタデータ値の最大文字数 = 2056</p>
CustomMetadata	N	<p>JSON で使用されます。</p> <p>入力するカスタムメタデータフィールド。存在しない場合は、このフィールドが作成されます。このオブジェクトは、名前/値の</p>

名前	必須?	説明
		<p>ペアの形式のデータを含んでいます。</p> <p>EXAMPLE “accountNumber”:”123456”</p> <p>フィールド名の最大文字数 = 39 カスタムメタデータ値の最大文字数 = 2056</p>
Recording1	Y	<p>CSV で使用されます。</p> <p>マルチパート要求でのレコーディングのキー(ファイル)名。これは、サポートされている任意のレコーディング形式(音声/画面/組み合わせ)で使用できます。コンタクトごとに1つの音声ファイルのみが許可されます。キー名には、レコーディングのメディアタイプに一致する有効な拡張子が必要です。拡張子は、ファイルを音声または画面のレコーディング、または両方のレコーディングとして識別します。</p> <p>最大文字数 = 128 デフォルト = なし</p>
Recording2	N	<p>CSV で使用されます。</p> <p>マルチパート要求でのレコーディングのキー(ファイル)名。これは、サポートされている任意のレコーディング形式(音声/画面/組み合わせ)で使用できます。コンタクトごとに1つの音声ファイルのみが許可されます。キー名には、レコーディングのメディアタイプに一致する有効な拡張子が必要です。拡張子は、ファイルを音声または画面のレコーディング、または両方のレコーディングとして識別します。</p> <p>最大文字数 = 128 デフォルト = なし</p>
Recording3	N	<p>CSV で使用されます。</p> <p>マルチパート要求でのレコーディングのキー(ファイル)名。これは、サポートされている任意のレコーディング形式(音声/画面/組み合わせ)で使用できます。コンタクトごとに1つの音</p>

名前	必須?	説明
		<p>声ファイルのみが許可されます。キー名には、レコーディングのメディアタイプに一致する有効な拡張子が必要です。拡張子は、ファイルを音声または画面のレコーディング、または両方のレコーディングとして識別します。</p> <p>NOTE 音声ファイルがある必要があります。そうでない場合、インポートが失敗します。</p> <p>最大文字数 = 128 デフォルト = なし</p>
Recording2Offset	N	<p>CSV で使用されます。</p> <p>Recording1 からの Recording2 のオフセット。</p> <p>EXAMPLE 画面ファイル(WEBM)の5秒後に音声ファイル(WAV)が開始する場合のオフセットは5000(5000 = 5秒)です。</p> <p>最大文字数 = 長整数 デフォルト = 0</p>
Screen.Location	N	<p>CSV および JSON で使用されます。</p> <p>画面サブオブジェクトで。マルチパート要求でのレコーディングのキー(ファイル)名。これは、サポートされている任意のレコーディング形式(音声/画面/組み合わせ)で使用できます。コンタクトごとに1つの音声ファイルのみが許可されます。キー名には、レコーディングのメディアタイプに一致する有効な拡張子が必要です。拡張子は、ファイルを音声または画面のレコーディング、または両方のレコーディングとして識別します。</p> <p>最大文字数 = 128 デフォルト = なし</p>
Screen.StartTimeMs	N	<p>CSV および JSON で使用されます。</p> <p>画面サブオブジェクトで。1970-01-01-01(UNIX時間)からの画面録画の開始時間(ミリ秒単位のGMT)。これは、コンタ</p>

名前	必須?	説明
		<p>クオの開始時点からの画面のオフセットを把握するために使用されます。</p> <p>最大文字数 = 長整数 デフォルト = ContactStartTimeMs</p>

CSV ファイルの例

CSV は、マルチパートアップロード要求の一部としてアップロードできます。形式に関する一部の規則は次のとおりです。

- 列の数は変数です。たとえば、顧客のタイムゾーンを常に使用する場合は、TimeZone 列を CSV に含める必要はありません。
- CSV に含まれる列は、任意の順序で構いません。
- 各行の列数は、ヘッダー列の数と一致する必要があります。
- 値にカンマがある場合、値を引用符で囲む必要があります。
- 特定のコンタクトの値が既知ではないが、ヘッダーが存在する場合は、その列に空の文字列を使用します。
- **NOTE** 応答によってコンタクトと録音ごとにいくつかのステータスが追加されるため、応答が JSON で正常にフォーマットされます。

詳細な例

この例は、CSV ファイルで可能なすべてのフィールドを使用しているファイルを示しています。

```
AgentId,ContactStartTimeMs,TimeZone,AssocCallId,CallId,CalledAddress,Line,CallingAddress,Direction,Recording1,Recording2,Recording2Offset,metadata.accountNumber
calabrio/bunkowm,144710000000,America/Chicago,103585664793210000,30611848,1801,1800,1800,1,call1.webmv,call1.wav,5000,1234567890
mark.bunkowske@abc.com,144711000000,America/Chicago,103585664793220000,30611848,1801,1800,1800,1,call2.wav,,,987654321
```

簡単な例

この例では、CSV ファイルに必要なフィールドのみを示しています。

```
AgentId,ContactStartTimeMs,Recording1
```

2,1447100000000,call1.wav

2,1447110000000,call2.wav

JSON ファイルの例

コンタクト情報は、JSON 形式で、代案として CSV 形式で Webex WFO にインポートできます。

詳細な例

フォーマットされた JSON ファイルの例を次に示します。

```
{
  "AgentId": "john.smith@acme.com",
  "AssocCallId": "103585664793254280",
  "CallId": "30611848",
  "CalledAddress": "1801",
  "CallingAddress": "1800",
  "ClientTimeZone": "Central Standard Time",
  "ContactStartTimeMs": 1447075073000,
  "Direction": 1,
  "Audio": [
    {
      "Location": "25.wav",
      "StartTimeMs": 1447075080000
    }
  ],
  "Screen": [
    {
      "Location": "25.webm",
      "StartTimeMs": 1447075075000
    }
  ],
  "CustomMetadata": {
    "accountNumber": "123456",
    "department": "sales"
  }
}
```

簡単な例

この例では、CSV ファイルに必要なフィールドのみを示しています。

```
{
  "AgentId": "acme\smithj",
  "ContactStartTimeMs": 1447075073000,
  "Audio": [
    {
      "Location": "25.wav"
    }
  ]
}
```

ZIP 形式

ZIP 形式は、マルチパート要求内の個々のファイルの場合と同様に処理されるファイルのコレクションであり、CSV や JSON とは異なって扱われます。

- ファイルの名前は、CSV/JSON で参照する必要があるキーです。
- ZIP ファイル内のフォルダ構造は平坦化され、無視されます。

たとえば、マルチパート要求は次のようになります。

batch.zip

```
batch.csv (contains 2 rows, for call1 and call2)
call1.wav
call2.wav
```

このマルチパート要求は、ファイルがすべて ZIP にあるかのように、またはすべてのファイルが個別にマルチパート要求にあるかのように処理されます。

注意事項

- ファイルの順序は問題ではありません。
- レコーディングファイル名を含むが、そのレコーディングが含まれていないコンタクトのアップロードは挿入に失敗します。
- CSV や JSON で参照されていないレコーディングを含むアップロードでは、そのレコーディングは無視されます。

IMPORTANT テナント管理者のアクセス権、一括コンタクトインポートに使用するデータサーバへのアクセス権が必要であり、ロールで一括インポート権限にチェックを入れている必要があります。

データサーバの使用によるコンタクト一括インポート

コンタクト一括インポート API を使用して、データサーバを介してコンタクトを一括でアップロードすることもできます。

コンタクト一括インポート API を使用するには、次が必要です。

- Webex WFO 一括インポート権限が有効になっている管理者のロール。
- データサーバへの読み取り/書き込みアクセス権。

データサーバを介してコンタクトを一括でアップロードするには、次の手順に従います。

PREREQUISITE データサーバを使用してファイルを一括インポートして正常にアップロードするには、データサーバを Webex WFO 内で設定する必要があります。これは、すでに他の目的に使用されているデータサーバでも、新しいデータサーバでも構いません。一括インポート用に新しいデータサーバを設定する場合は、『*Webex WFO ユーザガイド*』の「データサーバの設定」トピックを参照してください。

1. Webex WFO ですでに設定されているデータサーバを使用するには、[データサーバの設定 (Data Server Configuration)] ページに進み([アプリケーション管理 (Application Management)] > [システム設定 (System Configuration)] > [データサーバの設定 (Data Server Configuration)])、そのデータサーバを選択します。
2. 次の機能が有効になっていることを確認します。
 - [地域データサーバの ACD 同期設定 (Regional Data Server ACD Sync Settings)] セクションで、[同期の有効化 (Enable Sync)] を選択し、汎用 (デフォルト) ACD を割り当てます。
 - [地域データサーバの ACD 同期設定 (Regional Data Server ACD Sync Settings)] セクションで、[キャプチャの有効化 (Enable Capture)] を選択し、汎用 (デフォルト) ACD を割り当てます。
 - [地域データサーバ ACD 同期設定 (Regional Data Server ACD Sync Settings)] セクションで、[メディアインポートの有効化 (Enable Media Import)] チェックボックスをオンにして汎用 (デフォルト) ACD を割り当てます。
3. [保存 (Save)] をクリックします。
4. すべての必須フィールドと追加するオプションフィールドを含む (JSON ファイルではなく) CSV ファイルを作成します。

5. ファイルの先頭に単語「CONTACT」を付けます。単語は大文字と小文字が区別されるため、大文字で入力する必要があります。

EXAMPLE

CSV ファイルの名前は ExampleContacts.csv です。CONTACT プレフィックスで名前を次のように変更する必要があります。

CONTACT.ExampleContacts.csv

6. CSV ファイルと関連付けられているすべてのメディアファイルを、データサーバの GIS <tenant> フォルダに配置します。このフォルダは、[データサーバの設定 (Data Server Configuration)] ページの [地域データサーバの GIS ファイルの場所 (Regional Data Server GIS File Location)] で定義された場所にあります。

EXAMPLE C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\

組織一括インポート API

組織一括インポート API は、サードパーティがコンタクトセンターの組織構造 (グループ、チーム、および社員) を Webex WFO にアップロードするために使用します。

この API は、グループ、チーム、および社員のみを挿入および更新します。削除は行わないため、組織構造のサブセットが安全にインポートされます。この API は変更されたフィールドのみを変更するので、このインポートは繰り返すことができます。同じファイルを複数回インポートしても安全です。

このインポートは、グループ、チーム、および個人を次のように処理します。

IMPORTANT グループまたはチームのために組織一括インポート用の CSV ファイルをアップロードする場合、列ヘッダーは下の表の対応する要求および応答フィールドと完全に一致する必要があります。エントリごとに列が必要ではない場合でも、列の順序の変更や省略はできません。

グループ API のプロトコルと URI

URI	/api/upload/groups
方法 (Method)	POST
権限	一括インポート
コンテンツタイプ	multipart/form-data

Groups。グループは groupName 列で識別されます。groupName の値が既存のグループと一致する場合、そのグループが使用されます。groupName が新規の場合、その名前のグループが作成され、アクティブになります。

グループ API の要求フィールドと応答フィールド

名前	必須?	説明
id	Y	ACD 内のグループの ID。グループデータをエクスポートし、結果の CSV ファイルに表示することで ID 番号を識別できます。
		NOTE グループが新規グループである場合、ID を 0 (ゼロ) に設定にしないとインポートが失敗します。
name	Y	グループの名前。 最大文字数 = 60 デフォルト = なし
activatedDate	Y	グループがアクティブ化された日付 (MM/DD/YYYY 形式)。 デフォルト = 現在の日付
deactivatedDate	Y	グループが非アクティブ化された日付 (MM/DD/YYYY 形式)。

チーム API のプロトコルと URI

URI	/api/upload/teams
方法 (Method)	POST
権限	一括インポート
コンテンツタイプ	multipart/form-data

チーム。 チームは teamName 列で識別されます。teamName の値が既存のチームと一致する場合、そのチームが使用されます。このチームが属しているグループが変更された場合、その関係が更新されます。teamName が新規の場合、指定されたグループの下にその名前のチームが作成され、アクティブになります。

チーム API の要求フィールドと応答フィールド

名前	必須?	説明
id	Y	ACD 内のチームの ID。チームデータをエクスポートし、結果の CSV ファイルに表示することで ID 番号を識別できます。 NOTE チームが新規チームである場合、ID を 0(ゼロ)に設定にしないとインポートが失敗します。
name	Y	チームの名前。 最大文字数 = 60
activatedDate	Y	グループがアクティブ化された日付 (MM/DD/YYYY 形式)。 デフォルト = 現在の日付
deactivatedDate	Y	グループが非アクティブ化された日付 (MM/DD/YYYY 形式)。
parentGroupId	Y	チームが属するグループの名前。
productivityCompilation	Y	キャプチャサービスが生産性統計情報をコンパイルするときにチームの統計情報を含めるかどうかを示します (True/False)。 デフォルト = true

社員 API のプロトコルと URI

URI	/api/upload/persons
方法 (Method)	POST
権限	一括インポート
コンテンツタイプ	multipart/form-data

社員。社員は、電子メール、adLogin、または acdId によって識別されます。これらのいずれかの値が既存の社員と一致する場合、その社員が使用されます。その社員のチームメンバーシップ、名前、タイムゾーン、ロケール、またはアクティブステータスが変更された場合は、これらが適宜更新されます。一致する社員が見つかった場合、値がすでに存在する場合は、APIは3つの識別子のいずれか1つを空白にす

ることはありません。たとえば、電子メールアドレスで一致が見つかったが、インポートされた CSV ファイルにユーザの ACD ID が含まれていなく、データベースにはすでにある場合、既存の値は上書きされません。社員の識別子の 3 つすべてが新規である場合、新規社員が作成され、デフォルトのエージェントロールが付与されます。

社員 API の要求と応答のフィールド

名前	必須?	説明
personId	Y	Webex WFO での社員の ID。社員データをエクスポートし、結果の CSV ファイルに表示することで ID 番号を識別できます。新規社員の場合は、0(ゼロ)を使用します。
email	Y	ユーザのメール アドレス。 最大文字数 = 254 デフォルト = なし
firstName	Y	ユーザの名。 最大文字数 = 50 デフォルト = なし
lastName	Y	ユーザの姓。 最大文字数 = 50 デフォルト = なし
timeZone	N	エージェントのタイムゾーン。 デフォルト = 顧客のタイムゾーン タイムゾーン名の完全なリストについては、「 ユーザのインポートとエクスポート 」を参照してください。 EXAMPLE America/Chicago
adLogin	N	ユーザの Active Directory ログイン名。 最大文字数 = 50 デフォルト = なし

名前	必須?	説明
memberGroup	N	ユーザが属するチーム。
有効	N	ユーザがアクティブ化された日付 (MM/DD/YYYY 形式)。 デフォルト = 現在の日付
非アクティブ化	N	ユーザが非アクティブ化された日付 (MM/DD/YYYY 形式)。 NOTE ユーザのインポート時に非アクティブ化されたユーザをアクティブにするには、この日付を 12/31/2999 に設定します。
locale	N	ユーザが使用する言語。 デフォルト = en
ロール	N	ユーザに割り当てられたロール。複数のロールはセミコロンで区切ります。
scopegroups	N	ユーザの範囲内のグループ。複数のグループはセミコロンで区切ります。
scopeteams	N	ユーザの範囲内のチーム。複数のチームはセミコロンで区切ります。
enableScheduling	N	ユーザを True または False の形式でスケジュールできるかを示します (WFM のみ)。 デフォルト = False
ビュー	N	ユーザが WFM で割り当てられているビュー (WFM のみ)。 デフォルト = なし
mainView	N	WFM でのユーザのメインビュー (WFM のみ)。 デフォルト = なし
companyStartDate	N	ユーザが会社で働き始めた日付 (MM/DD/YYYY 形式) (WFM のみ)。

名前	必須?	説明
		デフォルト = なし
companyEndDate	N	ユーザが会社を去った日付 (MM/DD/YYYY 形式) (WFM のみ)。 デフォルト = なし
departmentStartDate	N	ユーザが部署で働き始めた日付 (MM/DD/YYYY 形式) (WFM のみ)。 デフォルト = なし
employeeId	N	ユーザの従業員 ID (WFM のみ)。 デフォルト = なし
rank	N	コンタクトセンター内でのユーザのランク (WFM のみ)。 デフォルト = なし
qmViews	N	QM でユーザに割り当てられたビュー (QM のみ)。 デフォルト = なし
isReconcileOnly	N	選択した場合、エージェントはゲートウェイレコーディングを使用し、すべてのエージェントのコールにコール後の調整が必要です (QM のみ)。 デフォルト = なし
scopetenant	N	TRUE に設定すると、ユーザは、すべてのグループ、チーム、およびユーザの範囲を設定できます。FALSE に設定すると、ユーザの範囲は [範囲のチーム (Scope Teams)] および [範囲のグループ (Scope Groups)] フィールドで設定したとおりです (True/False)。 デフォルト = なし
acdId	Y	ACD 内のユーザ ID。 デフォルト = なし

名前	必須?	説明
		<p>NOTE [このユーザのスケジュール設定を有効にする (Enable scheduling for this user)] チェックボックスをオンにした場合、このフィールドは必須です。</p>
acdServerId	Y	<p>ユーザのデータの送信元である ACD の ID。</p> <p>デフォルト = なし</p> <p>NOTE [このユーザのスケジュール設定を有効にする (Enable scheduling for this user)] チェックボックスをオンにした場合、このフィールドは必須です。</p>

CSV ファイルの例

グループ CSV の例

```
1 | id,name,activatedDate,deactivatedDate 0,Sales,01/04/2018,01/01/2019
   | 0,Finance,01/04/2018,0180182019
```

チーム CSV の例

```
1 | id,name,activatedDate,deactivatedDate,parentGroupId,productivityCompilation
   | 0,Car Sales,01/04/2018,01/01/2019,Sales,True 0,Parts
   | Sales,01/04/2018,01/01/2019,Sales,False
```


一括レポートデータエクスポート API

レポートデータの一括エクスポート API を使用すると、Data Explorer のレポートからデータを取得できます。データが大きすぎてすぐに返せない場合、準備できしだいデータを取得する要求 ID が提供されます。Data Explorer のレポートでフィルタを設定した後、API コールでレポートパラメータを調整できます。

NOTE 各エクスポート要求で最大 10,000 件のレコードをエクスポートできます。10,000 件を超えるレコードをエクスポートする必要がある場合は、複数の、より制限されたエクスポートを作成します。

レポートデータ一括エクスポートの GET API

レポートデータ一括エクスポート API の GET メソッドを使用すると、前の要求のステータスを確認したり、要求 ID を使用して非同期要求からデータを取得したりすることができます。

NOTE 要求されたデータが大き過ぎる場合、またはすぐに返せない場合、GET または POST アクションに対する応答に要求 ID が含まれます。

レポートデータ一括エクスポートの GET API のプロトコルと URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/export/request/{requestId}
方法	GET
権限	ReportAuthoring
コンテンツタイプ	Text/CSV
パラメータ	requestId

レポートデータ一括エクスポートの GET API の要求フィールド

名前	必須	説明
要求 ID	Y	POST アクションの実行時に返された要求 ID

レポートデータ一括エクスポートの GET API JSON ファイルの例

フォーマットされた JSON 要求の例を次に示します。

```
{
  "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.action.ExportActionData",
  "action": "EXPORT_CSV", "state": {
    "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.ReportSpecData",
    "qname": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3i11"
  },
  "paramValues": {
    "qnameContent": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3i11", "encodedParamValues":
    "[[]]"
  },
  "pageSpecification": [
    {
      "offset": 0,
      "limit": 100
    },
    {
      "offset": 0,
      "limit": 100
    }
  ]
}
```

レポートデータ一括エクスポートの POST API

レポートデータ一括エクスポート API の POST メソッドは、Data Explorer のレポートからデータを返します。要求されたデータがすぐに返せる程度に十分小さい場合、応答本文にレポートデータが CSV 形式で含まれます。要求したデータが大き過ぎる場合、またはすぐに返せない場合は、後でデータを取得するために使用できる要求 ID が応答本文に含まれます。

プロトコルとURI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/{reportId}/export
方法 (Method)	POST
権限	ReportAuthoring
コンテンツ タイプ	Text/CSV
パラメータ	reportId

POST 要求のフィールド

名前	説明
スキーマ名 (Schema Name)	API の一部のスキーマ名。これらは、「 JSON ファイルの例 」からコピーする必要があります。
アクション	API が完了する必要があるタスク。この場合は、「Export_CSV」です。
QName	修飾名。この情報は、Data Explorer でレポートを開き、ブラウザのコンソールを開くことにより確認できます。コンソールで文字列 RENDER_REACT_REPORT を検索し、QName を見つけます。
エンコードされたパラメータ値	デフォルトのレポートから変更する値。ここで入力するパラメータは、最初に Data Explorer のレポートで設定する必要があります。「 レポートフィルタの設定 」を参照してください。
オフセット (Offset)	<p>テーブルの左上隅のセルから API がデータを返し始めるセルまでの距離。</p> <p>本文要求のオフセットの最初のインスタンスは行を示し、2 番目のインスタンスは列を示します。</p>
上限	<p>API が返す必要があるセルの最大数。</p> <p>本文要求の限度の最初のインスタンスは行を示し、2 番目のインスタンスは列を示します。</p>

JSON ファイルの例

```
{
  "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.action.ExportActionData",
  "action": "EXPORT_CSV", "state": {
    "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.ReportSpecData",
    "qname": "RP1_22_0_8o448kr6l13sbkgvfkj7"
  },
  "paramValues": {
    "schemaName":
    "com.stytch.rest.api.v4.data.parameters.EncodedParameterValuesData",
    "encodedParamValues": "[[{ 'name': 'Team', 'value': { 'isAll': 'false', 'values':
    [122.0], 'containsNull': 'false' } }]]",
    "qnameContent": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3i11"
  },
  "pageSpecification": [
    {
      "offset": 0,
      "limit": 100
    },
    {
      "offset": 0,
      "limit": 100
    }
  ]
}
```

応答フィールド

この API に対する可能性のある応答は 2 つあります。データをすばやく返せる場合、同期応答は要求されたデータを CSV 形式で含みます。要求されたデータをすばやく返せない場合、応答には要求 ID と要求のステータスを含む JSON 応答が含まれます。これらの出力には、次の表で定義しているフィールドが含まれます。

同期応答

フィールド	説明
コンテンツタイプ	コンテンツの形式。CSV 形式のみ使用できます。
コンテンツの範囲	使用可能な行の総数と使用可能な列の総数。
本文	CSV 形式のレポートデータ。

非同期応答

フィールド	説明
要求 ID	コンテンツの形式。CSV 形式のみ使用できます。
ステータス	要求の現在の状態。

NOTE すぐに処理できないメッセージはメッセージキューに入り、データベースにジョブとして格納され、追跡できます。ステータスフィールドには、コール時のジョブのステータスが表示されます。

次のいずれかのステータスが表示されます。

- [キューに配置されました (Queued)] — 要求がメッセージキューとデータベースに正常にキャプチャされました。
- [処理中 (Processing)] — キューに配置されているメッセージが処理されていますが、次のいずれかの最終的な状態に到達していません。
- [失敗 (Failed)] — 要求を完了できませんでした。
- [キャンセル (Canceled)] — 要求は停止されました。
- [期限切れ (Expired)] — ジョブが処理されるまでにジョブに許容される時間が切れました。
- [ブラックリストに登録 (Blacklisted)] — コールの数が制限を超えたため、このコールは返されません。

ファイルの例

フォーマットされた要求の例を次に示します。

JSON 要求

```
{
  "schemaName":
  "com.stytch.rest.api.v4.data.report.action.ExportActionData",
  "action": "EXPORT_CSV",
  "state": {
    "schemaName":
    "com.stytch.rest.api.v4.data.report.ReportSpecData",
    "qname": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill"
  },
  "paramValues": {
    "qnameContent": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill",
    "encodedParamValues": "[]"
  },
  "pageSpecification": [
    {
      "offset": 0,
      "limit": 100
    },
    {
      "offset": 0,
      "limit": 100
    }
  ]
}
```

レポートフィルタの設定

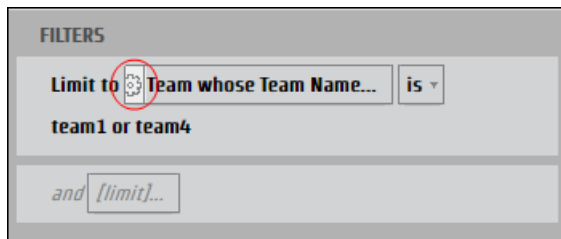
レポートデータ一括エクスポート API の機能の 1 つは、API のコール時にレポートに関するフィルタを変更する機能です。POST 要求のテキストを編集して、フィルタを設定できます。API を使用してフィルタを変更するには、その前に Data Explorer でレポートにいくつかの変更を加える必要があります。

Data Explorer でのパラメータの構成

API コールを介してフィルタを更新できるようにフィルタを設定するには、Data Explorer でフィルタのパラメータを編集する必要があります。

パラメータを設定するには、次の手順を実行します。

1. Data Explorer で、レポートリストからエクスポートするレポートを開きます。
2. [編集 (Edit)] をクリックして [質問パネル (Question Panel)] パネルを開きます。
3. [質問パネル (Question Panel)] の [フィルタ (Filters)] セクションで、更新するフィルタの横にある [パラメータ (Parameter)] アイコンをクリックします。[パラメータ (Parameter)] アイコンは歯車のような外観で、[フィルタ (Filter)] フィールドの左側にあります。次のイメージでは、[パラメータ (Parameter)] アイコンを赤色の円で囲って示しています。



[レポートパラメータ (Report Parameter)] ダイアログボックスが開きます。

4. パラメータの [名前] フィールドに名前を入力します。これは JSON キーとして使用できます。

Report Parameter

Name
pTeam

Description

Default Value(s)
team1, team4

Set this in the Question Panel

Compute Additional Values

Compute all values

Data Source

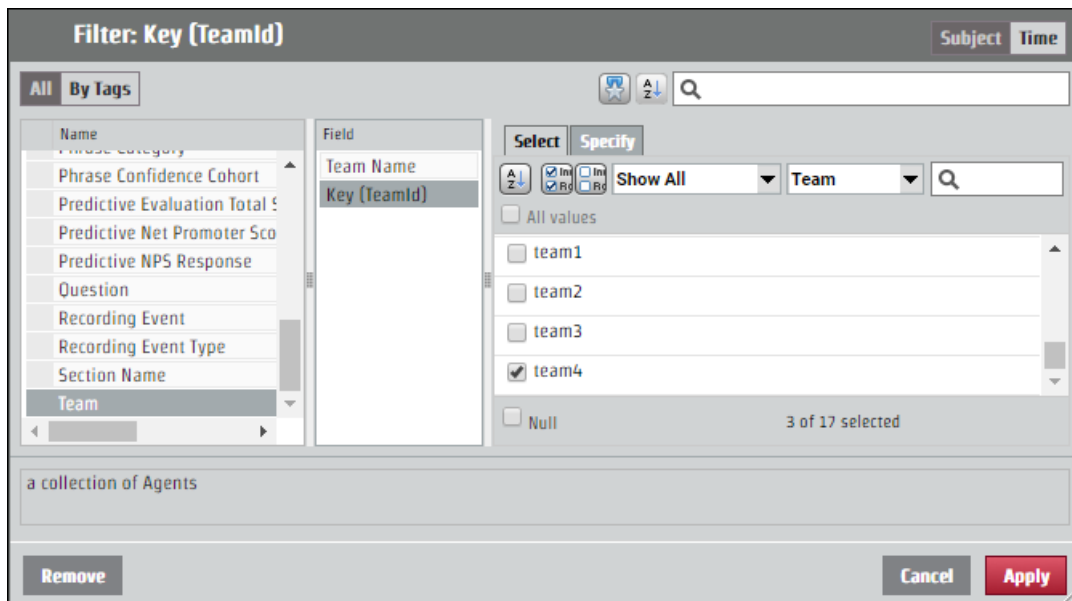
Remove Cancel Save

5. [保存 (Save)] をクリックします。

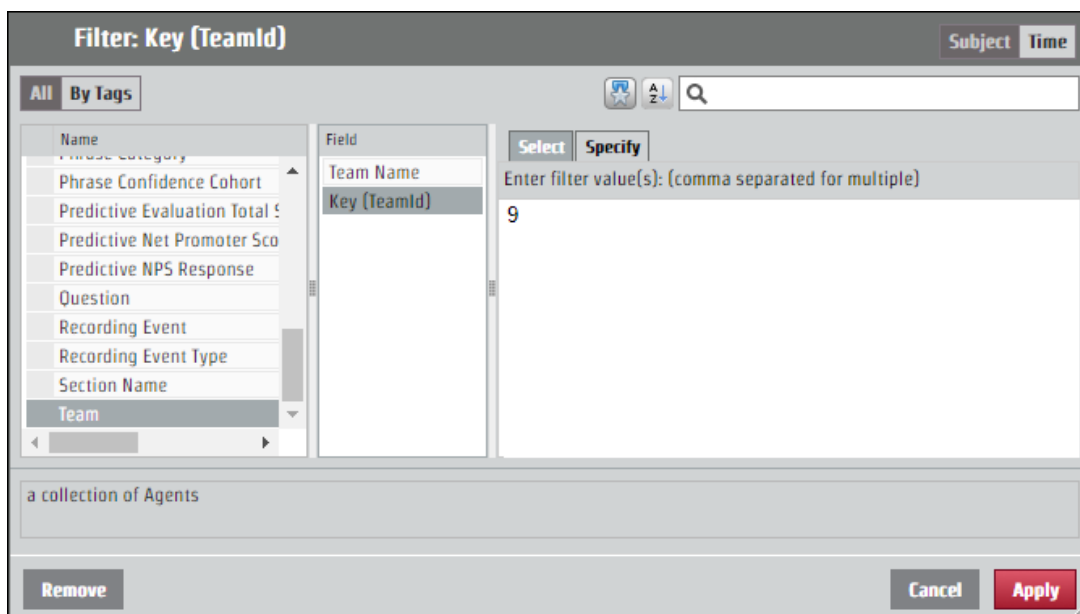
フィルタを設定したら、API 要求を介して編集できます。作成したパラメータ名は、JSON キーの値ペアのキー名に使用されます。また、[フィルタ(Filter)] ダイアログボックスの[選択 (Select)] セクションに表示される値は、必ずしも、JSON ファイルに使用する必要がある値ではありません。JSON ファイルを正しく修正するには、値の特定の名前を識別する必要があります。

特定の値を識別するには、次の方法を実行します。

1. [質問 (Question)] パネルで識別する値を含む [フィルタ (Filter)] フィールドをクリックして、[フィルタ (Filter)] ダイアログボックスを開きます。
2. 識別する値の横にあるチェックボックスのみをオンにします。



3. [指定 (Specify)] タブを開きます。特定の値が [フィルタ値 CSV(Filter Value CSV)] ペインに表示されます。



API 要求の JSON の設定

パラメータの命名と値の特定から決定したキー値のペアを JSON 要求に追加する必要があります。フィルタへの変更は、[encodedParamValues] フィールドから行います。

レポートですべてのチームの情報が返されるが、特定の値「9」のチームからの情報だけがが必要な場合、encodedParamValues JSON は次の例のようになります。この例では、パラメータに“pTeam”という名前が付けられているため、これが JSON ファイルのキーです。

...

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

...

範囲フィルタの設定

特定の時間範囲から情報を返すパラメータを設定するプロセスは、他のフィルタの encodedParamValues フィールドを編集するのと同じです。年、月、四半期など、いくつかの特定の期間があります。特定の期間には、他のフィルタ値と同様に機能する [指定 (Specify)] タブがあります。また、範囲のオプションとして [相対日付 (Relative Date)] と [日付の範囲 (Date Range)] もあります。各開始時刻オプションには、JSON ファイルで別の値が必要です。

日付の範囲

[日付の範囲 (Date Range)] オプションでは、正確な日付を使用して範囲を決定します。この API は UNIX エポック時間を使用するため、範囲のパラメータとして使用する日付や時刻を変換する必要があります。

BEST PRACTICE 終了範囲を指定しないレポートでは、範囲の開始時刻からのすべての情報が取得されます。定期レポートの場合、この機能を使用し、レポートの最後の項目の時間を取得することもできます。この時間は UNIX エポック時間にフォーマットされ、レポートでこの数値が新しい範囲の開始時刻として使用されます。この方法で、必要なすべての情報を取得することができ、時間を UNIX エポック時間に変換する必要はまったくありません。

2017 年 6 月 15 日の時間範囲を設定する要求の場合、encodedParamValues は次の例のようになります。この例で、パラメータ名は“pDate”です。

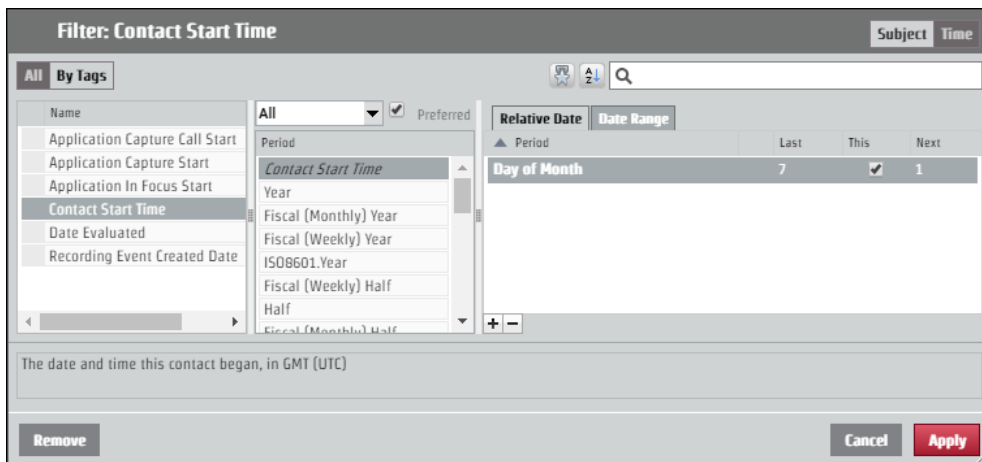
...

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

...

相対日付 (Relative Date)

[相対日付 (Relative Date)] オプションは、特定の日付のない範囲を作成します。これには、現在の日付に対する相対的な期間が含まれます。[フィルタ (Filter)] ダイアログボックスで、期間を選択して、現在の期間より前のいくつかの期間を選択するか、現在の期間を選択するか、将来の期間のいくつかを選択するかを決めることができます。次の例では、過去 7 日間、本日、および明日の時間範囲が設定されます。



API 要求でこのレイアウトを要求するには、encodedParamValues は次の例のようになります。この例で、パラメータ名は “pContactStartTime” です。

...

```
“encodedParamValues”: “[{“name”:“pContactStartTime”,“value”:
  {“containsNull”:“false”,“value”:
    [{“periodType”:“DayOfMonthPeriod”,“referenceTime”:“NL”,“rangeStart”:-
    7,“rangeEnd”:-1},
    {“periodType”:“DayOfMonthPeriod”,“referenceTime”:“NL”,“rangeStart”:0,“
    rangeEnd”:0},
    {“periodType”:“DayOfMonthPeriod”,“referenceTime”:“NL”,“rangeStart”:1,“
    rangeEnd”:1}]}]”,
```

...

カテゴリおよびフレーズ API

この API を使用して、カテゴリおよびフレーズリストで作業します。

以下のメソッドは、カテゴリおよびフレーズ API で使用されます。

- Get — カテゴリとフレーズの情報を取得します。
- Post — カテゴリとフレーズを作成します。
- Put — カテゴリとフレーズの情報を更新します。
- Delete — カテゴリとフレーズの情報を削除します。

カテゴリとフレーズの DELETE API

このメソッドは、カテゴリとフレーズの情報を削除します。

DELETE のプロトコルと URI

URI:

Category /api/rest/cas/phraselist

Phrase /api/rest/cas/phrase

方法 (Method) DELETE

権限 デスクトップ分析の管理

音声分析の管理

LVSCR 分析の管理

テキスト分析の管理

テナント IT の管理

コンテンツ タイプ multipart/form-data

EXAMPLE

カテゴリの削除: /api/rest/cas/phraselist?id=13

■ フレーズの削除: /api/rest/cas/phrase?id=7

システムは次のように応答します。

```
{“deleted”:1}
```

カテゴリとフレーズの GET API

このメソッドは、カテゴリとフレーズの情報を取得します。

GET のプロトコルと URI

URI:

Category /api/rest/cas/phraselist

Phrase /api/rest/cas/phrase

方法	GET
権限	デスクトップ分析の管理 音声分析の管理 LVSCR 分析の管理 テキスト分析の管理 テナント IT の管理
コンテンツタイプ	multipart/form-data

GET の応答フィールド

名前	説明
カテゴリ	分析カテゴリに関する詳細情報。
id	カテゴリ ID。
説明	カテゴリの説明。
languageId	言語を指定する文字列。

■ EXAMPLE 米国英語 = en-us

名前	説明
フレーズ	分析フレーズに関する詳細情報。
phrase	検索するフレーズ。
phonetic	検索するフレーズの表音式綴り。
soundsLike	ターゲットフレーズのように聞こえるフレーズの代替バージョン。
confidence	当たる確率を示す信頼値。
id	フレーズの ID 番号。
categoryId	フレーズのカテゴリ ID 番号。
state	エージェントのインタラクション状態。

カテゴリとフレーズの POST API

このメソッドは、カテゴリとフレーズの情報を作成します。

POST のプロトコルと URI

URI:

Category /api/rest/cas/phraselist

Phrase /api/rest/cas/phrase

方法 (Method) POST

権限 デスクトップ分析の管理

音声分析の管理

Lvcsr 分析の管理

テキスト分析の管理

テナント IT の管理

コンテンツ タイプ multipart/form-data

POST の応答フィールド

名前	説明
category	分析カテゴリに関する詳細情報。
説明	カテゴリの説明。
languageId	言語を指定する文字列。

EXAMPLE 米国英語 = en-us

カテゴリとフレーズの PUT API

このメソッドは、カテゴリとフレーズの情報を更新します。

PUT のプロトコルと URI

URI:	
Category	/api/rest/cas/phraselist
Phrase	/api/rest/cas/phrase
方法 (Method)	PUT
権限	デスクトップ分析の管理 音声分析の管理 LVSCR 分析の管理 テキスト分析の管理 テナント IT の管理
コンテンツタイプ	multipart/form-data

PUT の応答フィールド

名前	説明
カテゴリ	分析カテゴリに関する詳細情報。

名前	説明
id	カテゴリ ID。
説明	カテゴリの説明。
languageId	言語を指定する文字列。 ■ EXAMPLE 米国英語 = en-us
フレーズ	分析フレーズに関する詳細情報。
phrase	検索するフレーズ。
phonetic	検索するフレーズの表音式綴り。
soundsLike	ターゲットフレーズのように聞こえるフレーズの代替バージョン。
confidence	当たる確率を示す信頼値。
id	フレーズの ID 番号。
categoryId	フレーズのカテゴリ ID 番号。
state	エージェントのインタラクション状態。

GET/POST/PUT JSON ファイルの例

以下は、カテゴリとフレーズを取得、作成、および更新するためのフォーマットされた JSON 応答ファイルの例です。

```
{
  "categories": [{
    "id": number,
    "category": string,
    "description": string,
    "languageId": "en-us"
  },
  ....
 ],
  "phrases": [{
```

```
        "phrase": string,  
        "phonetic": string,  
        "soundslike": string,  
        "confidence": number,  
        "id": number,  
        "categoryId": number,  
        "state": number  
    },  
    ...  
],  
"confidence": number  
}
```


コンタクト API

コンタクト API を使用すると、ユーザは特定のコンタクトを検索してから、Webex WFO にリンクしてこれらをメディアプレーヤーで再生できます。

プロトコルと URI

URI	/api/rest/recording/contact/<id>
方法	GET
権限	連絡先の検索
コンテンツタイプ	multipart/form-data
パラメータ	ID = 既存のコンタクトの識別子。このリソース URI は、特定のコンタクト ID を探します。{id} が存在しない場合、応答は空のリストの代わりにエラーコードを返します。 beginTime = <コンタクトの開始タイムスタンプ>

要求のフィールド

パラメータ	説明
agent	ユーザの ID。許容値は整数の ID です。パラメータ("agent")は大文字と小文字が区別され、すべて小文字である必要があります。大文字 A のパラメータを使用すると、すべてのエージェントが返されます。このパラメータはオプションです。
ani	コールの自動番号識別 (ANI)。つまり、ANI は発信側の番号を識別します。許容値は、アスタリスク(*)または疑問符(?) ワイルドカードを含む文字列です。 このパラメータは、1 つのクエリで 0 回以上表示される場合があります。

パラメータ	説明
	<p>EXAMPLE <code>contact?ani=1234&ani=4567</code></p> <p>パラメータに複数の値を指定した場合、クエリはこれらの値を OR と組み合わせます(つまり、前の例では <code>ani=1234 OR ai=4567</code> のいずれかを含んでいるコンタクトを検索します)。オプション。</p>
<code>assocCallId</code>	カスタマーエクスペリエンスに基づいてコンタクト同士を結びつける関連付け先コール ID。オプション。
<code>beginDate</code>	指定した日付以降に開始されたレコードだけを返します。形式: <code>YYYY-MM-DD</code> 。範囲を指定せず、 <code>beginDate</code> を指定しなかった場合、デフォルトは本日から 60 日前です。
<code>beginTime</code>	<code>beginDate</code> とともに使用され、指定した日時以降に開始されたレコードを返します。形式: <code>HH:MM:SS</code> 。
<code>canEvaluate</code>	ユーザがこのコンタクトを評価できるかどうかを示します。許容値は <code>true</code> です。ユーザが Webex WFO にログインしたときにこのコンタクトを評価できる場合、 <code>True</code> でコンタクトが返されます。オプション。このパラメータを含めないと、クエリはコンタクトをフィルタ処理しません。値: <code>True</code> 、ログインしているユーザがコンタクトを評価できる場合。
<code>dnis</code>	コールの着信番号識別サーバ(DNIS)。つまり、着信番号です。許容値は、アスタリスク(*)または疑問符(?) ワイルドカードを含む文字列です。 このパラメータは、1 つのクエリで 0 回以上表示される場合があります。パラメータに複数の値を指定した場合、クエリはこれらの値を OR で組み合わせます。オプション。
<code>endDate</code>	指定した日付より前に開始されたレコードだけを返します。形式: <code>YYYY-MM-DD</code> 。範囲を指定せず、 <code>endDate</code> を指定しなかった場合、デフォルトは本日です。
<code>endTime</code>	<code>endDate</code> とともに使用して、指定された日付より前に開始されたレコードを返します。形式: <code>HH:MM:SS</code> 。
<code>exclude</code>	指定した値の Uniform Resource Identifier(URI)を返します。URI をクリックすると、指定した値に関連付けられているデータが表示されます。

パラメータ	説明
	<p>オプション。値：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ event — イベントデータをポイントする URI を返します。 ■ metadata — メタデータをポイントする URI を返します。 ■ metadata.key1 — メタデータオブジェクト内の key1 属性をポイントする URI を返します。
<p>拡張</p>	<p>URI ではなく、指定された値に関連付けられているすべてのデータを返します。オプション。値：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ event — すべてのイベントを拡張して、URI だけではなくすべてのイベントデータを含めます。 ■ metadata — URI だけではなく、すべてのメタデータを拡張します。 ■ metadata.key1 — メタデータオブジェクト内の key1 属性のみを拡張します。
<p>firstName</p>	<p>エージェントの名。許容値は、任意の数のアスタリスク(*)または疑問符(?)ワイルドカードを含む文字列です。オプション。</p>
<p>group</p>	<p>グループの ID。許容値は整数の ID です。オプション。</p>
<p>hasRecording</p>	<p>レコーディングに関連付けられているコンタクトのみを返します。オプション。値：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ true ■ false <p>このパラメータを含めない場合、クエリはレコーディングでコンタクトをフィルタ処理しません。</p>
<p>時間</p>	<p>コンタクト評価に人事(hr)のマークが付けられているかどうか。オプション。値：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ true

パラメータ	説明
	<ul style="list-style-type: none"> ■ false ■ 1 (true) ■ 0 (false)
inProgress	<p>コンタクト評価が進行中かどうか。オプション。値：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ true ■ false ■ 1 (true) ■ 0 (false)
lastName	<p>エージェントの姓。許容値は、任意の数のアスタリスク(*)または疑問符(?)ワイルドカードを含む文字列です。</p> <p>このパラメータは、1つのクエリで0回以上表示される場合があります。パラメータに複数の値を指定した場合、クエリはこれらの値をORで組み合わせます。オプション。</p>
ライン	<p>コールの内線(コールをレコーディングしているエージェントの観点から)。許容値は、アスタリスク(*)または疑問符(?)ワイルドカードを含む文字列です。</p> <p>このパラメータは、1つのクエリで0回以上表示される場合があります。パラメータに複数の値を指定した場合、クエリはこれらの値をORで組み合わせます。オプション。</p>
metadata	<p>メタデータフィールド。オプション。値：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ <key>~<operator>~<value> <p>ここで、<key> は、Monitoring and Recording Administrator で設定されたメタデータフィールドの名前で、設定されたメタデータ名と厳密に一致している必要があります。</p> <p><operator> は次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ equals

パラメータ	説明
	<ul style="list-style-type: none"> ■ beginsWith ■ endsWith ■ 含む <p><value> には、アスタリスク (*) または疑問符 (?) ワイルドカードを含む文字列を指定できます。</p> <p>このパラメータは、1 つのクエリで 0 回以上表示される場合があります。パラメータに複数の値を指定した場合、クエリはこれらの値を OR で組み合わせます。値を指定しなかった場合、クエリは指定したキーのメタデータを持つすべてのコンタクトを返します。</p>
needsApproval	<p>コンタクト評価に承認が必要かどうか。オプション。値：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ true ■ false ■ 1 (true) ■ 0 (false)
数字	<p>コンタクト (ANI または DNIS) で使用される任意の番号。許容値は、アスタリスク (*) または疑問符 (?) ワイルドカードを含む文字列です。</p> <p>このパラメータは、1 つのクエリで 0 回以上表示される場合があります。パラメータに複数の値を指定した場合、クエリはこれらの値を OR で組み合わせます。オプション。</p>
phoneNumber	<p>コンタクト (ANI、DNIS、または回線) で使用される任意の番号。許容値は、アスタリスク (*) または疑問符 (?) ワイルドカードを含む文字列です。</p> <p>このパラメータは、1 つのクエリで 0 回以上表示される場合があります。オプション。</p>
scored	<p>コンタクトが評価済みであるかどうか。オプション。値：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ true ■ false

パラメータ	説明
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 1 (true) ■ 0 (false)
silenceDuration	<p>録音されたサイレンスの継続時間(ミリ秒単位)が指定された値以上のコンタクトのみを返します。</p> <p>EXAMPLE silenceDuration=5000 では、録音されたサイレンスが5秒以上のインスタンスが1つ以上あるコンタクトを返します。</p> <p>このパラメータはオプションです。</p>
silenceEvents	<p>サイレンスイベント数が指定した値以上であるコンタクトのみを返します。たとえば、silenceEvents=5 はサイレンスイベントが5つ以上あるコンタクトを返します。このパラメータはオプションです。</p>
tagged	<p>コンタクトにタグが付けられているかどうか。許容ブール値は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ true ■ false ■ 1 (true) ■ 0 (false) <p>このパラメータはオプションです。</p>
talkOverDuration	<p>録音された通話時間(ミリ秒単位)が指定された値以上であるコンタクトのみを返します。</p> <p>EXAMPLE talkOverDuration=5000 は、録音された通話イベントが5秒以上のインスタンスが1つ以上あるコンタクトを返します。</p> <p>このパラメータはオプションです。</p>
talkOverEvents	<p>通話イベント数が指定した値以上であるコンタクトのみを返します。</p> <p>EXAMPLE talkOver Contacts=5 は、通話イベントが5つ以上あるコンタクトを返します。</p>

パラメータ	説明
	このパラメータはオプションです。
チーム	チームの ID。許容値は整数の ID です。オプション。
トレーニング	<p>コンタクトの評価にトレーニングのマークが付いているかどうか。オプション。値:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ true ■ false ■ 1 (true) ■ 0 (false)
種類	<p>コンタクトのタイプ。タイプパラメータは、アップロードの状態に基づいてコンタクトをフィルタ処理します。オプション。値:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 品質 ■ archive <p>このパラメータを含めない場合、クエリはアップロード状態についてフィルタ処理をしません。また、アーカイブタイプを指定した場合にのみ、アーカイブユーザロールはグローバル範囲を持つことにも注意してください。</p>

組み合わせ検索の実行

次の要求は、2018 年 1 月 1 日 (GMT) 以降に品質のために録音されたすべてのコンタクトのリストを返します。

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

メタデータキーの使用による検索の実行

次の要求は、メタデータで呼び出された電話機を持つすべてのコンタクトのリストを返します。

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

次の要求は、メタデータで呼び出された customerNo を持つすべてのコンタクトのリストを返します。

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

特定の値のメタデータキーを使用した検索の実行

次の要求は、メタデータ値が 555 ~ 1234 のすべてのコンタクトのリストを返します。

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

サイレンスイベントの検索の実行

次の要求は、10 秒以上のサイレンスイベントを 2 つ以上含んでいるコンタクトのリストを返します。

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


JSON ファイルの例

```
{
  "hr" : false,
  "dnis" : "2111",
  "callDuration" : 15000,
  "ani" : "1581",
  "icmCallId" : "19291093",
  "assocCallId" : 290275383991253,
  "evalForm" : {
    "name" : "form1",
    "$ref" : "/api/rest/recording/evalform/5"
  },
  "team" : {
    "name" : "team1",
    "$ref" : "/api/rest/recording/team/1",
    "displayId" : "0.4"
  },
  "qualityReason" : {
    "text" : "First Call of Day",
    "reasonId" : 1,
    "key" : "rec_reason_what_first"
  },
  "agent" : {
    "lastName" : "Bunkowske",
    "username" : "bunkowm",
    "$ref" : "/api/rest/recording/person/1",
    "firstName" : "Mark",
    "displayId" : "0.1"
  },
  "evaluation" : {
    "stateId" : 1,
    "score" : 90,
    "$ref" : "/api/rest/recording/contact/1/eval/1"
  },
  "training" : false,
  "id" : 1,
  "startTime" : 1239308710000,
```

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

コンタクトの基本検索 API

コンタクトの基本検索 API は、進行中または最近完了したコールの詳細を返します。返される情報は、検索のパラメータに一致する最近のコンタクトで構成されています。最近のコンタクトは進行中である場合もあります。

プロトコルと URI

URI	/api/rest/recording/contactBasicSearch
方法	GET
権限	連絡先の検索
コンテンツタイプ	multipart/form-data

要求のフィールド

名前	必須?	タイプ	説明
ani	N	文字列	コンタクトの発信番号。
dnis	N	文字列	コンタクトの着信番号。エージェントの電話番号。
firstName	N	文字列	エージェントの名。
lastName	N	文字列	エージェントの姓。
username	N	文字列	社員テーブルからのエージェントの電子メールアドレス。

応答フィールド

JSON 出力は次の表で定義しているフィールドを含んでいます。

フィールド	説明
id	コンタクトの CCR データベース ID。
assocCallId	コンタクトの関連付け先コール ID。
callDuration	コールの継続時間。
recordingUrl	コンタクト再生リンクの URL。
isComplete	これが通話完了であるか、通話中であることを示します。 true = 通話完了 false = 通話中
startTime	通話開始のタイムスタンプ(GMT)。
agent	詳細なエージェント情報。
\$ref	社員リソースへの URL 参照
displayId	エージェントの ID を表示します。
lastName	エージェントの姓。
firstName	エージェントの名。
username	エージェントの電子メールアドレス。

指定したパラメータを満たすコンタクトがない場合 (たとえば、入力したエージェントがコールに対応したことがない、または範囲に入っていないなど)、システムは 404 Not Found 応答を返します。エージェントに関連付けられていないコンタクト(ゲートウェイで録音されたコンタクトなど)の場合、“agent” 属性は NULL になります。

JSON ファイルの例

フォーマットされた JSON 応答の例を次に示します。

```
{
  "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”,
    “lastName” : “dente”,
    “firstName” : “al”,
    “username” : “al.dente@your-domain.com”
}
}

```


コンタクトモニタリング API

コンタクトモニタリング API を使用すると、管理者がこの API を呼び出した時点から過去 15 分以内に作成されたコンタクトの総数を確認できます。

すべてのコンタクトがデータベースにキャプチャされ、この API で表示されます。ただし、この API で表示されるコンタクトの数は、コンタクトテーブルに表示されるコンタクトの数と異なる場合があります。たとえば、グローバル設定の設定方法に応じて、コール時間パラメータにより、ユーザインターフェイスに表示されるコンタクトの数が決まります。ユーザインターフェイスに表示されるコンタクトの数は、この API で表示されるコンタクトの総数以下です。

NOTE この API では、ルートレコーディングは調整されるまでカウントされません。

プロトコルと URI

URI	/api/rest/monitoring/contacts/lite
方法	GET
権限	テナントの管理権限
コンテンツタイプ	アプリケーション/JSON

応答フィールド

JSON 出力は次の表で定義しているフィールドを含んでいます。

フィールド	説明
連絡先	エージェントと顧客間のコール。
合計	過去 15 分間に作成されたコンタクトの数。

フィールド	説明
totalWithAudio	過去 15 分間に作成され、音声録音があップロードされたコンタクトの数。
totalWithVideo	過去 15 分間に作成され、画面録画があップロードされたコンタクトの数。

JSON 応答の例

フォーマットされた JSON 応答の例を示します。

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


評価フォーム API

この API を使用して、QM 評価フォーム情報を要求します。

プロトコルと URI

URL	/api/rest/recording/evalform
方法	GET
コンテンツ タイプ	multipart/form-data

応答フィールド

名前	説明
id	評価フォーム ID。
name	評価フォーム名。
説明	評価フォームの説明。
creator	評価フォームの作成者。
作成済み	評価フォームが作成された時間 (UNIX エポックミリ秒単位)。
manualWeighting	手動での重み付けが評価フォームの質問に適用されるかどうかを示します。
createdTZ	評価フォームが作成されたタイムゾーン。
updater	アップデータインジケータ。
更新済み	評価フォームが最後に更新された時刻インジケータ (UNIX エポック形式)。

名前	説明
updatedTz	評価フォームが更新されたタイムゾーン。
status	評価フォームのステータス。
defaultForm	評価フォームにデフォルトの回答値が表示されるかどうかを示します。
approvalRequired	評価フォームへの変更を承認する必要があるかどうかを示します。
bandRanges	評価フォームのバンド範囲に関する詳細情報。
バンド	評価フォームのバンド番号。
begin	評価フォームバンドの開始。
終了	評価フォームバンドの終了。
scoreType	評価フォームスコアの詳細情報。
id	スコア ID。
name	スコアタイプの名前。
	EXAMPLE 割合
セクション	評価フォームのセクションに関する詳細情報。
id	評価フォームセクション ID。
name	評価フォームのセクション名。
:	評価フォームのセクションが表示される順序。
重量 [じゅうりょう]	評価フォームセクションの加重係数。
startColor	評価フォームセクションの開始色。
endColor	評価フォームセクションの終了色。
質問	評価フォームの質問に関する詳細情報。
id	質問 ID。
text	質問のテキスト。

名前	説明
:	セクションに質問が表示される順序。
重量 [じゅうりょう]	質問に適用された重み。
説明	質問の説明。
オプション	質問オプションに関する詳細情報。
id	オプション ID
種類	質問のタイプ。  EXAMPLE KPI と加算
label	質問のラベルが表示されるかどうかを示します。
isDefault	これがデフォルトの質問であるかどうかを示します。
kpiPriority	これが、KPI スコア決定のための優先質問であるかどうかを示します。
:	質問が表示される順序。
ポイント	質問の点数。

JSON ファイルの例

フォーマットされた JSON 応答ファイルの例を次に示します。

```
[
  {
    "id": number,
    "name": string,
    "description": string,
    "creator": string,
    "created": epoch milliseconds,
    "manualWeighting": Boolean,
    "createdTz": "America\Chicago",
    "updater": "2",
    "updated": 1489634636917,
```

```
    "updatedTz": "America\\Chicago",
    "status": 0,
    "defaultForm": false,
    "approvalRequired": true,
    "bandRanges": [{
      "band": 1,
      "begin": 0,
      "end": 40
    }, {
      "band": 2,
      "begin": 40,
      "end": 60
    }, {
      "band": 3,
      "begin": 60,
      "end": 100
    }
  ],
  "scoreType": {
    "id": 1,
    "name": "percentage"
  },
  "sections": [{
    "id": 1,
    "name": "section1",
    "order": 0,
    "weight": 1.0,
    "startColor": "#ffffff",
    "endColor": "#000000",
    "questions": [{
      "id": 1,
      "text": "how was the service",
```

```
    "order": 0,  
    "weight": 0.5,  
    "description": "",  
    "options": [{  
        "id": 1,  
        "type": "KPI",  
        "label": "Y",  
        "isDefault": true,  
        "kpiPriority": 0,  
        "order": 0,  
        "points": 100  
    }, {  
        "id": 2,  
        "type": "ADDITIVE",  
        "label": "N",  
        "isDefault": false,  
        "kpiPriority": 0,  
        "order": 1,  
        "points": 0  
    }, {  
        "id": 3,  
        "type": "NOTAPPLICABLE",  
        "label": "N/A",  
        "isDefault": false,  
        "kpiPriority": 0,  
        "order": 2,  
        "points": 0  
    }  
    ],  
    ....  
]
```

評価フォーム API | JSON ファイルの例

```
    }  
  ]  
},  
...  
]です
```

評価フォーム ID API

この API を使用して、特定の QM 評価フォームに関する情報を要求します。

プロトコルと URI

URL	/api/rest/recording/evalform/<id>
方法	GET
コンテンツ タイプ	multipart/form-data

応答フィールド

名前	説明
id	評価フォーム ID。
name	評価フォーム名。
説明	評価フォームの説明。
creator	評価フォームの作成者。
作成済み	評価フォームが作成された時間 (UNIX エポックミリ秒単位)。
manualWeighting	手動での重み付けが評価フォームの質問に適用されるかどうかを示します。
createdTZ	評価フォームが作成されたタイムゾーン。
updater	アップデータインジケータ。
更新済み	評価フォームが最後に更新された時刻インジケータ (UNIX エポック形式)。

名前	説明
updatedTz	評価フォームが更新されたタイムゾーン。
status	評価フォームのステータス。
defaultForm	評価フォームにデフォルトの回答値が表示されるかどうかを示します。
approvalRequired	評価フォームへの変更を承認する必要があるかどうかを示します。
bandRanges	評価フォームのバンド範囲に関する詳細情報。
バンド	評価フォームのバンド番号。
begin	評価フォームバンドの開始。
終了	評価フォームバンドの終了。
scoreType	評価フォームスコアの詳細情報。
id	スコア ID。
name	スコアタイプの名前。
	EXAMPLE 割合
セクション	評価フォームのセクションに関する詳細情報。
id	評価フォームセクション ID。
name	評価フォームのセクション名。
:	評価フォームのセクションが表示される順序。
重量 [じゅうりょう]	評価フォームセクションの加重係数。
startColor	評価フォームセクションの開始色。
endColor	評価フォームセクションの終了色。
質問	評価フォームの質問に関する詳細情報。
id	質問 ID。
text	質問のテキスト。

名前	説明
:	セクションに質問が表示される順序。
重量 [じゅうりょう]	質問に適用された重み。
説明	質問の説明。
オプション	質問オプションに関する詳細情報。
id	オプション ID
種類	質問のタイプ。  EXAMPLE KPI と加算
label	質問のラベルが表示されるかどうかを示します。
isDefault	これがデフォルトの質問であるかどうかを示します。
kpiPriority	これが、KPI スコア決定のための優先質問であるかどうかを示します。
:	質問が表示される順序。
ポイント	質問の点数。

JSON ファイルの例

フォーマットされた JSON 応答ファイルの例を次に示します。

```
[
  {
    "id": number,
    "name": string,
    "description": string,
    "creator": string,
    "created": epoch milliseconds,
    "manualWeighting": Boolean,
    "createdTz": "America\Chicago",
    "updater": "2",
    "updated": 1489634636917,
```

```
    "updatedTz": "America\Chicago",
    "status": 0,
    "defaultForm": false,
    "approvalRequired": true,
    "bandRanges": [{
      "band": 1,
      "begin": 0,
      "end": 40
    }, {
      "band": 2,
      "begin": 40,
      "end": 60
    }, {
      "band": 3,
      "begin": 60,
      "end": 100
    }
  ],
  "scoreType": {
    "id": 1,
    "name": "percentage"
  },
  "sections": [{
    "id": 1,
    "name": "section1",
    "order": 0,
    "weight": 1.0,
    "startColor": "#ffffff",
    "endColor": "#000000",
    "questions": [{
      "id": 1,
      "text": "how was the service",
```

```
    "order": 0,  
    "weight": 0.5,  
    "description": "",  
    "options": [{  
        "id": 1,  
        "type": "KPI",  
        "label": "Y",  
        "isDefault": true,  
        "kpiPriority": 0,  
        "order": 0,  
        "points": 100  
    }, {  
        "id": 2,  
        "type": "ADDITIVE",  
        "label": "N",  
        "isDefault": false,  
        "kpiPriority": 0,  
        "order": 1,  
        "points": 0  
    }, {  
        "id": 3,  
        "type": "NOTAPPLICABLE",  
        "label": "N/A",  
        "isDefault": false,  
        "kpiPriority": 0,  
        "order": 2,  
        "points": 0  
    }  
    ],  
    ....  
]
```

評価フォーム ID API | JSON ファイルの例

```
    }  
  ]  
},  
...  
]です
```

例外タイプの API

例外 API を使用すると、エージェントは IVR やその他のサードパーティのインターフェイスを使用して、病欠の電話があった場合にスケジュールを調整することができ、管理者権限を持つユーザは例外タイプのリストを取得することができます。

例外タイプの GET API

GET 例外タイプ API は、サードパーティ例外要求 API で使用される例外タイプのリストを返します。

例外タイプの GET API のプロトコルと URI

例外タイプ ID の GET API:

URI	/api/rest/scheduling/genericException
方法	GET
権限	WFM の管理 範囲内のエージェントに制限されます
コンテンツタイプ	multipart/form-data

例外タイプの GET API の要求フィールド

例外タイプ ID の GET API には、次のフィールドが含まれています。

名前	必須?	タイプ	説明
id	Y	整数	例外タイプの ID。
name	Y	文字列	例外のスケジュール日付。
exceptionId	Y	整数	例外タイプ ID。id フィールド(上記)はシステムに渡され、例外を指定します。

例外タイプの GET API JSON ファイルの例

以下は、例外タイプ ID を取得する GET genericException JSON 応答の例です。

```
[{
  id : 2, [ 例外要求を送信するときにエージェントが選択する例外タイプの ID ]
  name : "Vacation Type", [ 例外タイプの名前 ]
  exceptionId : 1 [ この例外タイプの「デフォルト例外」として設定されている例外の ID(この例外タイプに使用されるデフォルトのワークフロー例外) ]
}, {
  id : 4,
  name : "Exception Type",
  exceptionId : 2
}]
```

サードパーティ例外要求の POST API

例外タイプの POST API では、発信者がエージェントに代わって例外要求を送信できます。

サードパーティ例外要求の POST API のプロトコルと URI

サードパーティ例外要求の POST API:

URI	/api/rest/scheduling/changeRequest/exception
方法 (Method)	POST
権限	WFM の管理 範囲内のエージェントに制限されます
コンテンツタイプ	multipart/form-data

サードパーティ例外要求 API を使用して行われる要求は、Webex WFO でエージェントが行う要求と同じになります。エージェント要求ワークフローがその要求に適用されます。

サードパーティ例外要求の POST API の要求フィールド

サードパーティ例外要求の POST API には、次のフィールドが含まれています。

名前	必須?	タイプ	説明
agentId	Y	整数	例外を要求しているエージェントの ID。エージェントの代わりに要求が作成される場合、フィールドは必須です。それ以外の場合、属性は無視され、ID は現在認証済みのユーザから取得されます。
genericException	Y	整数	例外タイプ ID。
startTimeEpoch	Y	長期	entireDay が true または false の場合は必須です。これは、エポック日付以降のイベント開始時間です(ミリ秒単位)。entireDay が true の場合、属性を使用して例外の日付を指定します。 NOTE entireDay が true の場合、これはエージェントの表示タイムゾーンで要求された日の午前 0 時のエポック値である必要があります。
endTimeEpoch	Y	長期	entireDay が false の場合にのみ必須で、それ以外の場合、属性は無視されます。これは、エポック日付以降のイベント終了時間です(ミリ秒単位)。
entireDay	Y	ブーリアン型	全日の例外であるかどうかを指定します。有効な値は TRUE または FALSE で、引用符を使用しません。
コメント	N	文字列	ユーザが要求と一緒に送信するコメント。 NOTE API は、次のコメントを要求に追加します。 この要求はエージェント、<エージェント名> の代わりに <認証されたユーザ> によって要求されました。 このコメントは、要求が送信される IVR がそれ独自のコメントを提供しない場合にのみ表示されます。

サードパーティ例外要求の POST API JSON ファイルの例

次は、全日 POST 要求の JSON ファイルの例です。

```
{
    "agentId" : 16,
    "genericException" : 4,
    "startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: Wed, 01 Feb 2017 09:00:00 GMT
    "endTimeEpoch" : null,
    "entireDay" : true,
    "comment" : ""
}
```

次は、一日の一部の POST 要求の JSON ファイルの例です。

```
{
    "agentId" : 16,
    "genericException" : 1,
    "startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: Wed, 01 Feb 2017 09:00:00 GMT
    "endTimeEpoch" : 1485940500000, //GMT: Wed, 01 Feb 2017 09:15:00 GMT
    "entireDay" : false,
    "comment" : ""
}
```


エクスポート API

この API は、エクスポートを実行するために REST のようなエンドポイントを公開します。これにより、バックエンドモデルからデータを CSV 形式で取得できます。

プロトコルと URI

URI	<code>/api/rest/fileexport/<importType></code> ここで、<importType> は事前定義済みのインポートタイプの 1 つです。 EXAMPLE importTypes の例には、persons、groups、および teams があります。
方法	GET
権限	一括インポート
コンテンツタイプ	multipart/form-data

要求のフィールド

フィールド	必須?	タイプ	説明
acdId	N	文字列	設定した場合、この ACD ID に関連付けられているエージェントを返します。
basicInfo	N	ブール	True に設定すると、ID、名、姓、従業員番号などの基本的なエージェント情報のみを返します。

デフォルトでは(つまり、パラメータが設定されていない場合)、アクティベーションステータスに関係なくすべてのエージェントを返します。

NOTE すべてのバリエーション型は表示ルールを適用します。発信者に表示されるエージェントのみを返します。

応答フィールド

JSON 出力は、次の表で定義しているフィールドを含んでいます。

個人のフィールドを次の表に示します。

フィールド	説明
[ユーザID(User ID)]	Webex WFO のユーザ ID。
[電子メール(Email)]	ユーザのメール アドレス。
名	ユーザの名。
姓	ユーザの姓。
タイムゾーンの表示	ユーザの表示タイムゾーン。
ログイン	ユーザのログイン ID。
[従業員 ID(Employee ID)]	ユーザの従業員 ID。
チーム	ユーザが割り当てられているチーム。
調整のみ	
[有効(Activated)]	ユーザがアクティブ化された日付。
Deactivated	ユーザが非アクティブ化された日付。
ロケール	ユーザが使用する言語。
ロール	ユーザに割り当てられたロール。
完全な範囲	TRUE に設定すると、ユーザは、すべてのグループ、チーム、およびユーザの範囲を設定できます。FALSE に設定した場合は、ユーザの範囲は [範囲のチーム(Scope Teams)] および [範囲のグループ(Scope Groups)] フィールドで設定したとおりです。
範囲のグループ	ユーザの範囲内のグループ。
範囲のチーム	ユーザの範囲内のチーム。
[QM ビュー(QM Views)]	QM でユーザに割り当てられたビュー。

フィールド	説明
ACD ID	ACD 内のユーザ ID。
ACD サーバ ID	ユーザのデータの送信元である ACD の ID。
スケジューリングの有効化	ユーザをスケジュール可能かどうかを示します。True/False。
ビュー	WFM でユーザが割り当てられているビュー。
メインビュー	WFM でのユーザのメインビュー。
スキルマッピング	このユーザに割り当てられているスキルマッピング。
会社の開始日	ユーザが会社で働き始めた日付。
部署の開始日	ユーザが部署で働き始めた日付。
ランク	コンタクトセンター内でのユーザのランク。
会社の終了日	ユーザが会社を退職した日付。
作業条件プロファイル	このユーザに割り当てられている作業条件プロファイル。
スケジュール解除プロファイル	このユーザに割り当てられているスケジュール リリース プロファイル。
[スケジュール設定のタイムゾーン(Scheduling Time Zone)]	エージェントのスケジュールに使用されるタイムゾーン。
最大人員割り当てグループ	ユーザが割り当てられる最大人員割り当てグループ。

グループのこのフィールドを下の表に定義します。

フィールド	説明
グループID	ACD 内のグループの ID。
名前	グループの名前。
アクティブ化された日付	グループがアクティブ化された日付。
非アクティブされた日付	グループが非アクティブ化された日付。

チームのこのフィールドを下の表に定義します。

フィールド	説明
チームID	ACD 内のチームの ID。
名前	グループの名前。
アクティブ化された日付	グループがアクティブ化された日付。
非アクティブされた日付	グループが非アクティブ化された日付。
親グループ ID	チームが属するグループ。
生産性のコンパイル	(False/True) キャプチャサービスで生産性統計情報をコンパイルするときにチームの統計情報を含めるかどうかを示します。

CSV ファイル出力の例

次はエクスポートされた CSV ファイルの例で、要求されたデータを含んでいます。CSV ファイルのヘッダーは、ユーザの選択済みロケールに合わせてローカライズされます。

```
Team ID,Name,Activated Date,Deactivated Date
```

```
3,Exported Team 1,8/17/2016,12/31/2999
```

```
5,Exported Team 2,8/17/2006,12/31/2999
```

汎用テキストインポート API

汎用テキストインポート API は、テキストベースの送信元からデータをインポートする機能を提供します。

プロトコルと URI

URI	/api/rest/cas/importtext
方法 (Method)	POST、PUT
権限	テナントの管理
コンテンツタイプ	JSON

JSON 要求のフィールド

JSON ファイルは、次の表で定義しているフィールドを含みます。

NOTE 要求の列は、任意の順序でリストに示すことができます。列ヘッダーは使用する列ごとに必須です。

フィールド	サブフィールド	必須?	説明
レコード	レシーバ	N	受信者を指定する文字列のリスト。パイプ区切りです。
レコード	送信者	N	送信者を指定する文字列。これは電子メールアドレスである必要はありません。
レコード		Y	レコードの配列。インポートするコンタクトごとに 1 つ。
レコード	id	N	コンタクトに関連付けられている送信元からの識別子。これは CCR ID ではありません。ID が以前のコンタクトにすでに使用されている場合、コンタクトはインポートされません。
レコード	metadata	N	コンタクトに関連付けられている任意のメタデータ。名前は、定義済みのメタデータフィールドと一致する必要があります。

フィールド	サブフィールド	必須?	説明
textType		Y	テキストの送信元を識別します。値は次のいずれかである必要があります。 <ul style="list-style-type: none"> ■ email ■ chat ■ Web サイト ■ other
レコード	time	Y	コンタクトに関連付けられている開始時間を指定します。形式はミリ秒単位の UNIX エポック時間です。
レコード	text	Y	会話を含むコンタクトの本文。
evalForm	id name	N	コンタクトに品質のマークが付いていると判定された場合は、コンタクトに割り当てられた評価フォーム。ID または名前のいずれかを指定できます。ID を指定しなかった場合、API は名前で評価フォームを検索します。
レコード	username	Y	コンタクトに関連付けられているユーザのログイン。
レコード	subject	N	コンタクトに関連付けられている件名。
レコード	references	N	通常、スレッド化されたディスカッションを追跡するために電子メールで使用されます。パイプ区切りです。

JSON ファイルの例

```
{
  "textType": "email|chat|twitter|website|other",
  "evalForm": {
    "id": 5,
    "name": "name of evalForm. Upload will work with only name or only
id. Only one evalForm can be assigned."
  },
  "records": [
    {
```

```
    "time": 1439993633000,
    "username": "エージェントのユーザー名。コンタクトが属するエージェントを
識別するために使用されます",
    "sender": "電子メールまたはテキストの送信者、通常は電子メールアドレス。
任意の文字列を使用できます",
    "receiver": [
        "receiver 1",
        "receiver 2"
    ],
    "text": "これはテキストの本文で、ヒットを検索する部分です",
    "subject": "これは電子メールまたはテキストの件名です"
    "metadata": {
        "field1" : "value1",
        "field2" : "value2"
    },
    "references": [
        "reference 1",
        "reference 2"
    ],
    "id" : "An identifier for the text; only pertains to emails"
}
]
}
```


複数ファイルからの汎用テキストインポート API

複数ファイルからの汎用テキストインポート API は、別々のファイルに含まれるコンタクトやコンテンツのテキストベースの送信元からデータをインポートする機能を提供します。この API は、個別にまたはデータサーバサービス別に使用できます。

NOTE Webex WFO API を使用してテキストデータをインポートする場合、テキストは UTF-8 でエンコードされている必要があります。これにより、ASCII エンコーディングでは使用できない特殊文字を含めることができます。

プロトコルと URI

URI	/api/upload/textcontacts/
方法 (Method)	POST
権限	一括インポート
コンテンツタイプ	multipart/form-data

要求のフィールド

CSV ファイルと JSON ファイルには、次の表に定義しているフィールドが含まれます。

NOTE データサーバを使用してファイルをアップロードする場合、CSV ファイルまたは JSON ファイルの名前は TEXTCONTACT である必要があります。

フィールド	必須?	タイプ	説明
evalForm	N	文字列	評価フォーム名。コンタクトに品質のマークが付いている場合、コンタクトに割り当てられた評価フォーム。
filename	Y	文字列	会話を含むテキストファイルの名前。
id	N	文字列	コンタクトに関連付けられている送信元からの識

フィールド	必須?	タイプ	説明
			別子。これは CCR ID ではありません。ID が以前のコンタクトにすでに使用されている場合、コンタクトはインポートされません。
metadata	N	文字列	コンタクトに関連付けられている任意のメタデータ。メタデータ名は、定義済みのメタデータフィールドと一致する必要があります。
レシーバ	N	文字列	受信者のリスト。各受信者をパイプ記号()で区切ります。
references	N	文字列	スレッド化されたディスカッションを追跡するために電子メールで使用されるテキスト。パイプ区切り(ファイルが CSV 形式の場合)、または JSON 配列内(ファイルが JSON 形式の場合)。
送信者	N	文字列	送信者名。これは電子メールアドレスにすることができますが、必須ではありません。
subject	N	文字列	コンタクトに関連付けられている件名。
textType	Y	文字列	テキストのソース。有効な値は、次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> ■ chat ■ email ■ Facebook ■ other ■ Web サイト
time	Y	時刻	コンタクトに関連付けられている開始時間。形式 = Unix エポック時間(ミリ秒単位)。
username	Y	文字列	コンタクトに関連付けられているユーザのログイン。

サポートされている形式

マルチパートアップロードは、1 つ以上のコンタクトデータファイルと 1 つ以上のコンテンツファイルで構成されています。

ファイル(File)	サポートされている形式
コンタクトデータ — コンタクト 情報を含んでいます	CSV、JSON
コンテンツ — コンタクトのテキ スト部分を含んでいます	TXT

上記のすべての形式のファイルを含む ZIP ファイルをアップロードすることもできます。解凍すると、ファイルのコンテンツは、標準のマルチパート要求に含まれている場合と同じように扱われます。詳細を参照してください。

IMPORTANT CSV ファイルと JSON ファイルはコンタクトデータにのみ使用できます。ZIP ファイルは、マルチパートアップロードのファイルの圧縮にのみ使用できます。コンテンツファイルでは、CSV、JSON、または ZIP ファイル形式を使用できません。

バッチ CSV ファイルの例

```
textType,filename,evalForm,time,username,sender,receiver,subject,metadata,references
,id
email,email1.txt,1,1439993633000,agent1@calabrio.com,cust1@abc.com,agent1@calabri
o.com,my account,accNum=123|ssn=234,ref1|ref2,1
email,email2.txt,evalForm1,1439993633000,agent1@calabrio.com,cust2@abc.com,agent1
@calabrio.com|agent2@calabrio.com,close my account,accNum=676,ref1,2
chat,chat1.txt,1,1439993633000,agent1@calabrio.com,cust3@abc.com,agent1@calabrio.
com,billing question,accNum=900,,
```

ZIP ファイルの例

ZIP ファイルはマルチパート要求内の個々のファイルの場合と同様に処理されるため、CSV ファイルや JSON ファイルとは別に扱います。ZIP ファイルを使用する際は、次の点に注意してください。

- ZIP ファイルの名前は、CSV/JSON で参照する必要があるキーです。
- ZIP ファイル内のフォルダ構造は平坦化され、無視されます。

たとえば、マルチパート要求は次のようになります。

```
textcontacts.zip
  textcontacts.csv (contains 2 rows, for email1 and chat1)
  email1.txt
```

chat1.txt

このマルチパート要求は、ファイルがすべて ZIP にあるかのように、またはすべてのファイルが個別にマルチパート要求にあるかのように処理されます。

JSON ファイルの例

JSON 本文

```
[
  {
    "textType": "email",
    "time": 1439993633000,
    "username": "john.smith@acme.com",
    "sender": "mysender",
    "filename": "email1.txt",
    "subject": "これは電子メールまたはテキストの件名です"
  },
  {
    "textType": "chat",
    "evalForm": {
      "id": 5,
      "name": "name of evalForm. Upload will work with only name
or only id. Only one evalForm can be assigned."
    },
    "time": 1439993633000,
    "username": "john.smith@acme.com",
    "sender": "mysender",
    "filename": "chat1.txt",
    "subject": "これは電子メールまたはテキストの件名です"
    "receiver": [
      "receiver 1",
      "receiver 2"
    ]
  }
]
```

```
    ],  
    "metadata": {  
      "field1" : "value1",  
      "field2" : "value2"  
    },  
    "references": [  
      "reference 1",  
      "reference 2"  
    ],  
  },  
}  
]
```

コンテンツ

email1.txt

これは電子メール本文です。

GIS API

GIS API を使用して、指定した間隔で Webex WFO データベースに履歴データをインポートします。

Webex WFO Webex WFO は、このデータを使用してレポートと統計情報を生成します。

GIS API は 2 つの ACD インポートファイルを Webex WFO に送信します。

- エージェントファイル
- サービスファイル

GIS API の詳細については、『*Webex WFO データ インポート リファレンス ガイド*』を参照してください。

NOTE リアルタイムのエージェントの状態情報をインポートするには、「[リアルタイムデータキャプチャ API](#)」を参照してください。

プロトコルと URI

URI	/api/rest/scheduling/agentStateHistorical/polling
パラメータ	acdServerId - ACD サーバの ID
方法 (Method)	POST
権限	サービスユーザ 一括インポート
コンテンツ タイプ	multipart/form-data

例

ヘッダー、列、列の説明など、エージェントファイルとサービスファイルの詳細については、『*Webex WFO データ インポート リファレンス ガイド*』を参照してください。

NOTE AgentLyivity.AGENT ファイル名と ServiceHistorly.SERVICE ファイル名は完全に一致する必要があります。

エージェントファイル

エージェントファイル名は次の形式である必要があります。

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

エージェントファイルの例を次に示します。

ファイル名 : 201904251100N0400_1_AgentProductivity.AGENT

EXAMPLE AGENT DATE: 2019-04-25 INTERVAL: 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

上記の例で、

- <AGENT DATE: 2019-04-25 INTERVAL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — これは次の形式のファイルヘッダーです AGENT DATE: <date> INTERVAL: <time> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdAgentId , acdServiceId>.... <totalUnproratedInSessionSeconds> — 必須および省略可能な列です。
- <12345 , 9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0> — データ行です。ここで、データの各行がファイル内の 1 つのデータ項目に対応しています。

GIS エージェントファイルの必須および省略可能な列を次に示します。

列	データタイプ	説明
必須のエージェント列		
acdAgentId	文字列	ACD 内のエージェントの ID。
acdServiceId	正の長整数	ACD 内のサービスキューの ID。英数字を使用できます。
contactsHandled	非負の倍精度 浮動小数点実 数値	期間中にエージェントが処理したサービスキューのコンタクトの数。 チャットの場合、これにはドロップされたチャット、解決されたチャットが含まれます。

列	データタイプ	説明
		す。
totalTalkSeconds	非負の倍精度 浮動小数点実 数値	期間中にエージェントが処理したサービスキューのコンタクトの合計通話時間。コンタクトの通話時間は前の期間に開始可能で、通話時間全体がカウントされます。
totalHoldSeconds	非負の倍精度 浮動小数点実 数値	<p>期間中にエージェントが処理したサービスキューのコンタクトの合計ホールド時間。コンタクトのホールド時間は前の期間に開始される場合があり、ホールド時間全体がカウントされます。</p> <p>この列はチャットには適用できません。この列に 0 を入力します。</p>
totalAfterContactWork Seconds	非負の倍精度 浮動小数点実 数値	期間中にエージェントが処理したサービスキューのコンタクトのコンタクト後の処理の合計時間。コンタクトのコンタクト後の処理時間は、前の期間に開始される場合があり、コンタクト後の処理時間全体がカウントされます。
totalPeriodHandleTime Seconds	非負の倍精度 浮動小数点実 数値	<p>エージェントが期間の境界内で発生したサービスキューのコンタクトの処理(通話、保留、作業)を処理した時間の合計。</p> <p>このメトリック(A)は、期間の境界を越える時間を含んでいないという点で、 totalTalkSeconds + totalHoldSeconds + totalAfterContactWorkSeconds(B)の合計とは区別されます。</p> <p>EXAMPLE エージェントがコールに回答したのが 09:29 で、コール</p>

列	データタイプ	説明
		<p>が9:33で終了し、コンタクト後の処理がなかった場合、ACDがコールを09:30～10:00の期間中に処理すると考えると、コールはBに4分(09:29～09:33)寄与し、Aに3分(09:30～09:33)のみ寄与します。</p>
totalUnproratedReadyWaitingSeconds	非負の倍精度浮動小数点実数値	<p>このACD内の全サービスキューにおける期間中のエージェントの合計準備完了/待機時間。</p> <p>エージェントがチャットの最大数を処理していない限り、チャットのような非インタラクティブサービスキューはエージェントがチャットに回答している場合、準備完了とすることができます。</p>
totalUnproratedNotReadyBusySeconds	非負の倍精度浮動小数点実数値	<p>このACD内の全サービスキューでのエージェントの合計準備中/ビジー時間(エージェントがコンタクトを処理中または別のサービスキューの準備完了/待機中として報告された時間はカウントしません)。</p>
totalUnproratedInSessionSeconds	非負の倍精度浮動小数点実数値	<p>このACD内の全サービスキューでのエージェントのセッション時間(ログインした時間)の合計。</p>
省略可能なエージェント列		
periodStart	timestamp	<p>間隔期間の開始を表すタイムスタンプ。</p> <p>このフィールドを含めた場合、このフィールドは、ファイル名とファイルヘッダーの期間開始時間と同じ時点を参照する必要があります(必ずしも同じタイムゾーンで表されているわけではありません)。一致</p>

列	データタイプ	説明
		しない場合は、エラーが発生します。
contactsTransferredOut	非負の倍精度 浮動小数点実 数値	期間中にエージェントから転送されたコン タクトの数。デフォルト値 = 0。
contactsTransferredIn	非負の倍精度 浮動小数点実 数値	期間中にエージェントに転送されたコンタ クトの数。 このフィールドは、将来使用するために 予約済みです。現在この値は無視され ます。
contactsExternalIn	非負の倍精度 浮動小数点実 数値	期間中のそのエージェントへの外部イン バウンドコンタクトの数。デフォルト値 = 0。 この列はチャットには適用できません。こ の列に 0 を入力します。
contactsExternalOut	非負の倍精度 浮動小数点実 数値	期間中のエージェントからの外部アウトバ ウンドコンタクトの数。デフォルト値 = 0。 この列はチャットには適用できません。こ の列に 0 を入力します。
totalReservedSeconds	非負の倍精度 浮動小数点実 数値	期間中のエージェントのサービスキューに 対するコンタクトの合計予約済み時間。 0 以外の場合、予約済み時間は準備 完了/待機時間としてカウントされませ ん。デフォルトは 0 です。 この列はチャットには適用できません。こ の列に 0 を入力します。
totalProratedReadyWaiting sSeconds	非負の倍精度 浮動小数点実 数値	エージェントおよびサービスキューの按分 された合計準備完了/待機時間。 この ACD のすべてのサービスキューで合

列	データタイプ	説明
		<p>計した場合、これは必須フィールド totalUnproratedReadyWaitingSeconds と 同じである必要があります。</p> <p>按分された値を省略するか 0 に設定す ると、データサーバは、エージェントがエー ジェント サービスキューの生産性データが あるこの ACD 内のサービスキューに、按 分されていない値を均等に割り振ります。</p> <p>按分された値を指定し、按分されてい ない値に加算した、按分された値がエー ジェント サービスキューの組み合わせに使 用されます。</p> <p>按分値を指定し、按分されていない値 に加算しない場合、データサーバは、 エージェント サービス キュー エントリごと に、エージェントがその期間にエージェント サービス キュー データを持っているこの ACD 内のすべてのサービスキューについ て、指定された按分値の合計で除算し た按分値で重み付けした按分されてい ない値として按分値を再計算します。</p> <p>これは、あるサービスキューのエージェント に準備完了/待機時間を割り当て、他 のサービスキューに準備中/ビジー時間を 割り当てる ACD に最も役立ちます。按 分されていないおよび按分された準備 中/ビジー時間は、エージェントが準備完 了/待機中の時間や、他のサービス キューの他の時間を含んでいないことが 重要です。</p>

列	データタイプ	説明
		<p>エージェントがコールを処理しているときにサービスキューの準備中/ビジー時間を報告する ACD や、別のサービスキューの準備完了/待機中時間を報告する ACD の場合、重複している時間をすべて削除し、エージェントがすべてのサービスキューで同時に準備中/ビジー時間を報告する場合にのみ、準備中/ビジー時間を報告することが重要です。このタイプの ACD では、按分されていない準備完了/待機中時間の合計は、各サービスキューの準備完了/待機中時間の合計であり、按分されていない準備中/ビジー時間の合計は、セッション(ログイン)の合計時間からサービス(通話、保留、勤務時間後、準備完了/待機中、および予約済み)の合計時間を差し引いて計算されます。</p> <p>エージェントがチャットの最大数を処理していない限り、チャットのような非インタラクティブサービスキューはエージェントがチャットに回答している場合、準備完了とすることができます。</p>
totalProratedNotReady BusySeconds	非負の倍精度 浮動小数点実 数値	<p>エージェントおよびサービスキューの按分された合計準備完了/待機時間。</p> <p>この ACD のすべてのサービスキューで合計した場合、これは必須フィールド totalUnproratedReadyWaitingSeconds と同じである必要があります。</p> <p>この値の詳細な説明については、totalProratedReadyWaitingSeconds フィールドの説明を参照してください。</p>

列	データタイプ	説明
contactsAnswered	非負の倍精度 浮動小数点実 数値	<p>期間中にエージェントが応答したサービスキューのコンタクトの数。</p> <p>このフィールドと必須フィールド contactsHandled の違いは、実装者に依存します。contactsHandled フィールドは平均処理時間の計算などに使用され、contactsAnswered は応答の平均速度の計算に使用されます。一部の ACD では、2 つのフィールドが区別されます。たとえば、一部の ACD では、処理されたコンタクトはレポート間隔中に終了したコンタクトであるのに対し、応答されたコンタクトはレポート間隔中に応答されたコンタクトです。</p> <p>このフィールドは、将来使用するために予約済みです。現在この値は無視されます。</p>
totalAnswerDelaySeconds	非負の倍精度 浮動小数点実 数値	<p>期間中にエージェントが応答したコンタクトで、サービスキューのコンタクトへの応答の合計遅延。</p> <p>このフィールドは、将来使用するために予約済みです。現在この値は無視されます。</p>

サービスファイル

サービスファイル名は次の形式である必要があります。

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

サービスファイルの例を次に示します。

```
ファイル名 : 201904251100N0400_1_ServiceHistorical.SERVICE
```

EXAMPLE AGENT SERVICE DATE: 2019-04-25 INTERVAL: 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
```

上記の例で、

- <AGENT SERVICE DATE: 2019-04-25 INTERVAL: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — これは次の形式のファイルヘッダーです AGENT DATE: <date> INTERVAL: <time> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdServiceId , contactsHandled>.... <serviceLevelPercent> — 必須および省略可能な列です。
- <9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0> — データ行です。ここで、データの各行はファイル内の 1 つのデータ項目に対応しています。

列

GIS サービスファイルの必須および省略可能な列を次に示します。

列	データタイプ	説明
必須のサービス列		
acdServiceId	正の長整数	ACD 内のサービスキューの ID。英数字を使用できます。
contactsOffered	非負の倍精度浮動小数点実数値	期間中にエージェントに提供されたサービスキューのコンタクトの数。
contactsHandled	非負の倍精度浮動小数点実数値	期間中にエージェントが処理したサービスキューのコンタクトの数。
contactsAnswered	非負の倍精度浮動小数点実数値	<p>期間中にエージェントが応答したサービスキューのコンタクトの数。</p> <p>このフィールドと必須フィールド contactsHandled の違いは、実装者に依存します。</p> <p>contactsHandled フィールドは、コンタクト数の予測や平均処理時間の計算などのために使用さ</p>

列	データタイプ	説明
		れます。一方、contactsAnswered は応答の平均速度の計算に使用されます。一部の ACD では、2 つのフィールドが区別されます。たとえば、一部の ACD では、処理されたコンタクトはレポート間隔中に終了したコンタクトであるのに対し、応答されたコンタクトはレポート間隔中に応答されたコンタクトです。
contactsAbandoned	非負の倍精度 浮動小数点実 数値	この期間に放棄されたサービスキューのコンタクト数。
totalTalkSeconds	非負の倍精度 浮動小数点実 数値	期間中にエージェントが処理したサービスキューのコンタクトの合計通話時間。
totalHoldSeconds	非負の倍精度 浮動小数点実 数値	期間中にエージェントが処理したサービスキューのコンタクトの合計保留時間。 この列はチャットには適用できません。この列に 0 を入力します。
totalAfterContactWorkSeconds	非負の倍精度 浮動小数点実 数値	期間中にエージェントが処理したサービスキューのコンタクトでのコンタクト後作業の合計時間。
totalAnswerDelaySeconds	非負の倍精度 浮動小数点実 数値	期間中にエージェントが応答したコンタクトのサービスキューの、コンタクトへの応答の合計遅延時間。 この列はチャットには適用できません。この列に 0 を入力します。
serviceLevelPercent	非負の倍精度 浮動小数点実 数値 ≤ 100	期間中にエージェントが応答したコンタクトのサービスキューの、コンタクトへの応答の合計遅延時間。

列	データタイプ	説明
オプションのサービス列		
periodStart	timestamp	<p>間隔期間の開始を表すタイムスタンプ。</p> <p>このフィールドを含めた場合、このフィールドは、ファイル名とファイルヘッダーの期間開始時間と同じ時点を参照する必要があります(必ずしも同じタイムゾーンで表されているわけではありません)。一致しない場合は、エラーが発生します。</p>
contactsBlocked	非負の倍精度浮動小数点実数値	<p>期間中の放棄されたサービスキューのブロックされたコンタクト数。デフォルト値 = 0。</p>
serviceLevelSeconds	正の倍精度浮動小数点型	<p>この期間中のサービスキューのサービスレベルのしきい値(秒単位)。</p> <p>このフィールドは、将来使用するために予約済みです。現在この値は無視されます。</p>
contactsInQueue	非負の倍精度浮動小数点実数値	<p>その間隔のキュー内の最大コンタクト数。非インタラクティブキューでのみ使用されます。インタラクティブキューの場合、この列に入力される値に関係なく、この値は常に0になります。</p>

インポート API

この API は、インポートを実行するための REST のようなエンドポイントを公開します。これにより、バックエンド オブジェクト モデル(つまり、バックエンド モデル フィールドと、これらのフィールドに割り当て可能なタイプ)に関する情報を取得し、CSV ファイルからこれらのバックエンド モデルにデータをインポートできます。

インポートの GET のプロトコルと URI

URI `/api/rest/fileimport/{importType}`
ここで、importType は事前定義済みのインポートタイプの 1 つです。

EXAMPLE users、groups、および teams。

方法	GET
権限	一括インポート
コンテンツ タイプ	multipart/form-data

インポートの GET の要求フィールド

フィールド	必須?	タイプ	説明
acdId	N	文字列	設定した場合、この ACD ID に関連付けられているエージェントを返します。
basicInfo	N	ブール	True に設定すると、基本的なエージェント情報 (ID、名、姓、従業員番号など) のみを返します。

デフォルトでは(つまり、パラメータが設定されていない場合)、アクティベーションステータスに関係なくすべてのエージェントを返します。

NOTE すべてのバリエーション型は表示ルールを適用します。発信者に表示されるエージェントのみを返します。

インポートの GET の応答フィールド

JSON 出力は次の表で定義しているフィールドを含んでいます。

フィールド	説明
フィールド	バックエンドモデルのフィールドのリスト。
キー	バックエンドのフィールドを識別するデータベースキー。
label	ユーザインターフェイスで使用されるフィールドラベル。
必須	フィールドが必須であるかどうかを指定します。
multivalued	フィールドが複数の値を受け入れ可能かどうかを指定します。
タイプ	フィールドで受け入れ可能なデータ型のリスト。型の例には、テキスト、日付、およびブール値データなどがあります。
コード	データ型のコード。
説明	データ型の説明。
形式	データ型の例。

インポートの GET JSON ファイルの例

フォーマットされた JSON 応答の例を次に示します。

```
{
  "fields": [
    {
      "key": "id",
      "label": "Team ID",
      "required": true,
      "multivalued": false,
      "types": [
        {
          "code": "Integer",
          "description": "Number",
          "format": "1, 2, 3"
        }
      ]
    }
  ]
}
```

```

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

```

```

    ]
  },
  {
    "key": "productivityCompilation",
    "label": "Productivity Compilation",
    "required": true,
    "multivalued": false,
    "types": [
      {
        "code": "TrueFalse",
        "description": "true/false",
        "format": "true"
      }
    ]
  }
]
}

```

インポートの POST のプロトコルと URI

URI `/api/rest/fileimport/{importType}`
 ここで、importType は事前定義済みのインポートタイプの 1 つです。

EXAMPLE users、groups、および teams。

方法 (Method)	POST
権限	一括インポート
コンテンツ タイプ	multipart/form-data

インポートの POST の応答フィールド

JSON 出力は次の表で定義しているフィールドを含んでいます。

フィールド	説明
tenantId	複数值フィールドのテナント ID。
マッピング	複数值フィールドのマッピングオブジェクトの配列を表します。
column	マッピングのデータを取得する CSV 列。
フィールド	データがマッピングされるバックエンドモデルのフィールド。
dataType	データに追加の変換が必要かどうかをバックエンドに指定する、CSV 列のデータの型。

インポートの POST JSON ファイルの例

フォーマットされた JSON 応答の例を次に示します。

JSON 形式

```
{
  "tenantId": 1,
  "mapping": [
    {
      "column": "Team ID",
      "field": "id",
      "dataType": "Integer"
    },
    {
      "column": "Name",
      "field": "name",
      "dataType": "Text"
    },
    {
      "column": "Activated Date",
      "field": "activatedDate",
      "dataType": "MM/DD/YYYY"
    }
  ]
}
```

インポート API | インポートの POST JSON ファイルの例

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

サクセスの POST の応答形式

```
{
  "status": "SUCCESS",
  "responseText": "The file was successfully imported"
}
```


インポート設定のAPI

インポート設定は、CSV ファイルのインポートプロセスの一部として使用されるユーザ定義のデータです。このデータにより、CSV ファイルのインポートに関する定義済みの設定を維持できるようにすることで、ファイルのインポートの労力が削減されます。

このセクションでは、次のインポート設定 API について説明します。

インポート設定の作成 API

設定の作成 API を使用すると、新しいインポート設定を作成できます。

インポート設定の作成のプロトコルとURI

URI	/api/rest/importpreference
方法 (Method)	POST
権限	一括インポート
コンテンツタイプ	multipart/form-data

インポート設定の作成の要求フィールド

フィールド	説明
名前	新しいインポート設定の名前。
種類	インポート設定のタイプ。
mappings	インポート設定のフィールドマッピングのリスト。
フィールド	指定したインポート設定のフィールド。
column	フィールドの列見出し。
dataType	フィールド内のデータの型。

インポート設定の作成のJSONファイルの例

フォーマットされた JSON 要求の例を示します。

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

インポート設定の作成のシステム応答

システムは、正常に実行されたインポート設定の削除に [200 OK ステータス(200 OK Status)] で応答します。

インポート設定の削除 API

設定の削除 API を使用すると、既存のインポート設定を削除できます。

インポート設定の削除のプロトコルとURI

URI	/api/rest/importpreference/{id} ここで、id は削除するインポート設定の ID です。
方法 (Method)	DELETE
権限	一括インポート
コンテンツタイプ	multipart/form-data

インポート設定の削除のシステム応答

システムは、正常に実行されたインポート設定の削除に [200 OK ステータス(200 OK Status)] で応答します。

インポート設定 API

インポート設定 API は、現在のテナントのすべてのインポート設定を取得します。

インポート設定の Protokol と URI

URI	/api/rest/importpreference
方法	GET
権限	一括インポート
コンテンツタイプ	multipart/form-data

インポート設定の応答フィールド

JSON 出力は次の表で定義しているフィールドを含んでいます。

フィールド	説明
設定	インポート設定のリスト。
個人	ユーザインポート設定のリスト。
id	インポート設定 ID。
name	インポート設定名。
種類	インポート設定のタイプ。
mappings	インポート設定のフィールドマッピングのリスト。
フィールド	指定したインポート設定のフィールド。
column	フィールドの列見出し。
dataType	フィールド内のデータの型。

JSON ファイルの例

フォーマットされた JSON 応答の例を次に示します。

```
{
  "preferences": [
    {
```

```
    "persons": [  
      {  
        "id": 1,  
        "name": "My User Mapping",  
        "type": "persons",  
        "mappings": [  
          {  
            "field": "personId",  
            "column": "Person ID",  
            "dataType": "Integer"  
          },  
          {  
            "field": "email",  
            "column": "Email",  
            "dataType": "Text"  
          }  
        ]  
      },  
      {  
        "id": 2,  
        "name": "My Empty Mapping",  
        "type": "persons",  
        "mappings": []  
      }  
    ],  
    {  
      "groups": [  
        {  
          "id": 3,  
          "name": "My Group Mapping",  
          "type": "persons",
```

```

        "mappings": []
      }
    ]
  }
}

```

システム応答

システムは、正常に実行されたインポート設定の削除に [200 OK ステータス(200 OK Status)] で応答します。

ID 別インポート設定 API

ID 別インポート設定 API では、ID によってインポート設定が取得されるため、ユーザはインポート設定を表示できます。

ID 別インポート設定の Protokol と URI

URI	/api/rest/importpreference/{id}
方法	GET
権限	一括インポート
コンテンツタイプ	multipart/form-data
パラメータ	Id = 表示するインポート設定の ID です。

ID 別インポート設定の応答フィールド

JSON 出力は次の表で定義しているフィールドを含んでいます。

フィールド	説明
id	インポート設定 ID。
name	インポート設定名。
種類	インポート設定のタイプ。

フィールド	説明
mappings	インポート設定のフィールドマッピングのリスト。
フィールド	指定したインポート設定のフィールド。
column	フィールドの列見出し。
dataType	フィールド内のデータの型。

ID 別インポート設定の JSON ファイルの例

フォーマットされた JSON 応答の例を次に示します。

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

システム応答

システムは、正常に実行されたインポート設定の削除に [200 OK ステータス(200 OK Status)] で応答します。

インポート設定の更新 API

設定の更新 API を使用すると、既存のインポート設定を編集できます。

インポート設定の更新のプロトコルとURI

URI	/api/rest/importpreference/{id} ここで、id は編集するインポート設定の ID です。
方法 (Method)	PUT
権限	一括インポート
コンテンツタイプ	multipart/form-data

インポート設定の更新の応答フィールド

フィールド	説明
名前	インポート設定の名前。
種類	インポート設定のタイプ。
mappings	インポート設定のフィールドマッピングのリスト。
フィールド	指定したインポート設定のフィールド。
column	フィールドの列見出し。
dataType	フィールド内のデータの型。

インポート設定の更新のJSONファイルの例

フォーマットされた JSON 要求の例を次に示します。

```
{
  "name": "Updated Name",
  "type": "persons",
  "mapping": [
    {
      "field": "personId",
      "column": "Person ID",
```

```
        "dataType": "Text"
      }
    ]
  }
```

インポート設定の更新のシステム応答

システムは、正常に実行されたインポート設定の削除に [200 OK ステータス(200 OK Status)] で応答します。

含む/除外リスト API

含む/除外リスト API を使用して、録音するまたは録音しない内線、電話番号、またはコンタクト案内のリストを作成、定義、更新、または削除できます。この API は、次の 4 つのメソッドを使用します。

- GET InclusionExclusion: 1 つまたはすべての含む/除外リストを取得できます。
- PUT InclusionExclusion: 含む/除外リストの情報を更新できます。
- POST InclusionExclusion: 含む/除外リストを作成できます。
- DELETE InclusionExclusion: 含む/除外リストを削除できます。

含む/除外リストの GET API

含む/除外リストの GET API を使用すると、1 つまたはすべての含む/除外リストを取得できます。

含む/除外リストの GET API のプロトコルと URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
方法	GET
権限	QM の管理
コンテンツ タイプ	アプリケーション/JSON
パラメータ	<id> = Inclusion/Exclusion list ID

含む/除外リストの GET API の要求フィールド

フィールド	必須?	タイプ	説明
inclusionExclusionListId	Y	整数	含む/除外リスト ID。
inclusionExclusionType	Y	整数	含む/除外タイプ:

フィールド	必須?	タイプ	説明
			1 = 含む 2 = 除外
inclusionExclusionPatternType	N	整数	含む/除外リストのパターンタイプ 1 = ANI(発信番号) 2 = DNIS(着信番号) 3 = 内線 4 = 電話番号 5 = すべて
pattern	N	文字列	含む/除外リスト内の番号のパターン。これにより、含むまたは除外する番号の範囲を指定できます。パターンフィールドには、2 つのワイルドカード文字とプラス(+)記号を使用できます。 ? = 1 桁の数字 EXAMPLE 612822???? は、612 市外局番の 822 電話交換のすべての番号を含むか、除外します。 * = 任意の数値 EXAMPLE 612* は、612 市外局番内のすべての番号を含むか、除外します。 + = 国コードインジケータ(文字列の先頭にある場合のみ有効) EXAMPLE +44 は、イギリスのコンタクトを含むか、除外します。 IMPORTANT プラス(+)記号のある国際通話コードを含む、含む/除外リストをエクスポートすると、Excel ではその番号は数式として扱われます。これらのリストを使用するに

フィールド	必須?	タイプ	説明
			は、エクスポートした .CSV ファイルをテキスト (.TXT) に変換し、Excel でファイルを開きます。その後、これをテキスト形式のカラムとして定義します。
inclusionExclusionCallDirection	N	整数	<p>コールの方向の ID:</p> <p>1 = インバウンド</p> <p>2 = アウトバウンド</p> <p>3 = いずれか</p>

サービスの GET API の応答フィールド

JSON 出力は次の表で定義しているフィールドを含んでいます。

フィールド	説明
inclusionExclusionListId	含む/除外リスト ID。
inclusionExclusionType	<p>含む/除外タイプ:</p> <p>1 = 含む</p> <p>2 = 除外</p>
inclusionExclusionPatternType	<p>含む/除外リストのパターンタイプ</p> <p>1 = ANI(発信番号)</p> <p>2 = DNIS(着信番号)</p> <p>3 = 内線</p> <p>4 = 電話番号</p> <p>5 = すべて</p>
pattern	<p>含む/除外リスト内の番号のパターン。これにより、含むまたは除外する番号の範囲を指定できます。パターンフィールドには、2 つのワイルドカード文字とプラス(+)記号を使用できます。</p> <p>? = 1 桁の数字</p> <p>EXAMPLE 612822???? は、612 市外局番の 822 電</p>

フィールド	説明
	<p>■ 話交換のすべての番号を含むか、除外します。 * = 任意の数値</p> <p>■ EXAMPLE 612* は、612 市外局番内のすべての番号を含むか、除外します。 + = 国コードインジケータ(文字列の先頭にある場合のみ有効)</p> <p>■ EXAMPLE +44 は、イギリスのコンタクトを含むか、除外します。</p> <p>■ IMPORTANT プラス(+)記号のある国際通話コードを含む、含む/除外リストをエクスポートすると、Excel ではその番号は数式として扱われます。これらのリストを使用するには、エクスポートした .CSV ファイルをテキスト(.TXT)に変換し、Excel でファイルを開きます。その後、これをテキスト形式のカラムとして定義します。</p>
inclusionExclusionCallDirection	<p>コールの方向の ID:</p> <p>1 = インバウンド 2 = アウトバウンド 3 = いずれか</p>

サービスの GET API JSON ファイルの例

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

含む/除外リストの PUT API

含む/除外リストの PUT を使用すると、既存の含む/除外リストを更新できます。

含む/除外リストの PUT API のプロトコルと URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
方法 (Method)	PUT
権限	QM の管理
コンテンツ タイプ	アプリケーション/JSON

含む/除外リスト PUT API の要求フィールド

フィールド	必須?	タイプ	説明
inclusionExclusionListId	Y	整数	含む/除外リスト ID。
inclusionExclusionType	Y	整数	含む/除外タイプ: 1 = 含む 2 = 除外
inclusionExclusionPattemType	N	整数	含む/除外リストのパターンタイプ: 1 = ANI(発信番号) 2 = DNIS(着信番号) 3 = 内線 4 = 電話番号 5 = すべて
pattern	N	文字列	含む/除外リスト内の番号のパターン。これにより、含むまたは除外する番号の範囲を指定できます。パターンフィールドには、2 つのワイルドカード文字とプラス(+)記号を使用できます。 ? = 1 桁の数字 EXAMPLE 612822???? は、612 市外局番の 822 電話交換のすべての番号を含むか、除外します。 * = 任意の数値

フィールド	必須?	タイプ	説明
			<p>EXAMPLE 612* は、612 市外局番内のすべての番号を含むか、除外します。</p> <p>+ = 国コードインジケータ(文字列の先頭にある場合のみ有効)</p> <p>EXAMPLE +44 は、イギリスのコンタクトを含むか、除外します。</p> <p>IMPORTANT プラス(+) 記号を含む国際通話コードを含む、含む/除外リストをエクスポートすると、Excel ではその番号は数式として扱われます。これらのリストを使用するには、エクスポートした .CSV ファイルをテキスト(.TXT)に変換し、Excel でファイルを開きます。その後、これをテキスト形式のカラムとして定義します。</p>
inclusionExclusionCallDirection	N	整数	<p>コールの方向の ID:</p> <p>1 = インバウンド</p> <p>2 = アウトバウンド</p> <p>3 = いずれか</p>

含む/除外リストの PUT API の応答フィールド

JSON 出力は次の表で定義しているフィールドを含んでいます。

フィールド	説明
inclusionExclusionListId	含む/除外リスト ID。
inclusionExclusionType	含む/除外タイプ:
	1 = 含む
	2 = 除外

フィールド	説明
inclusionExclusionPatternType	<p>含む/除外リストのパターンタイプ</p> <p>1 = ANI(発信番号) 2 = DNIS(着信番号) 3 = 内線 4 = 電話番号 5 = すべて</p>
pattern	<p>含む/除外リスト内の番号のパターン。これにより、含むまたは除外する番号の範囲を指定できます。パターンフィールドには、2 つのワイルドカード文字とプラス(+)記号を使用できます。</p> <p>? = 1 桁の数字</p> <p>EXAMPLE 612822???? は、612 市外局番の 822 電話交換のすべての番号を含むか、除外します。 * = 任意の数値</p> <p>EXAMPLE 612* は、612 市外局番内のすべての番号を含むか、除外します。 + = 国コードインジケータ(文字列の先頭にある場合のみ有効)</p> <p>EXAMPLE +44 は、イギリスのコンタクトを含むか、除外します。</p> <p>IMPORTANT プラス(+)記号のある国際通話コードを含む、含む/除外リストをエクスポートすると、Excel ではその番号は数式として扱われます。これらのリストを使用するには、エクスポートした .CSV ファイルをテキスト(.TXT)に変換し、Excel でファイルを開きます。その後、これをテキスト形式のカラムとして定義します。</p>
inclusionExclusionCallDirection	<p>コールの方向の ID:</p> <p>1 = インバウンド 2 = アウトバウンド 3 = いずれか</p>

含む/除外リストの PUT API の JSON ファイルの例

```
{
```

```

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

```

含む/除外リストの POST API

含む/除外リストの POST を使用すると、コンタクトのリストを作成して、レコーディングに含めるか、レコーディングから除外することができます。

含む/除外リストの POST API のプロトコルと URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
方法 (Method)	POST
権限	QM の管理
コンテンツ タイプ	アプリケーション/JSON

含む/除外リストの POST API の要求フィールド

フィールド	必須?	タイプ	説明
inclusionExclusionListId	Y	整数	含む/除外リスト ID。
inclusionExclusionType	Y	整数	含む/除外タイプ: 1 = 含む 2 = 除外
inclusionExclusionPatternType	N	整数	含む/除外リストのパターンタイプ 1 = ANI(発信番号)

フィールド	必須?	タイプ	説明
			2 = DNIS(着信番号) 3 = 内線 4 = 電話番号 5 = すべて
pattern	N	文字列	<p>含む/除外リスト内の番号のパターン。これにより、含むまたは除外する番号の範囲を指定できます。パターンフィールドには、2つのワイルドカード文字とプラス(+)記号を使用できます。</p> <p>? = 1桁の数字</p> <p>EXAMPLE 612822???? は、612市外局番の822電話交換のすべての番号を含むか、除外します。</p> <p>* = 任意の数値</p> <p>EXAMPLE 612* は、612市外局番内のすべての番号を含むか、除外します。</p> <p>+ = 国コードインジケータ(文字列の先頭にある場合のみ有効)</p> <p>EXAMPLE +44 は、イギリスのコンタクトを含むか、除外します。</p> <p>IMPORTANT プラス(+)記号のある国際通話コードを含む、含む/除外リストをエクスポートすると、Excelではその番号は数式として扱われます。これらのリストを使用するには、エクスポートした.CSVファイルをテキスト(.TXT)に変換し、Excelでファイルを開きます。その後、これをテキスト形式のカラムとして定義します。</p>

フィールド	必須?	タイプ	説明
inclusionExclusionCallDirection	N	整数	コールの方向の ID: 1 = インバウンド 2 = アウトバウンド 3 = いずれか

含む/除外リストの POST API 応答フィールド

JSON 出力は次の表で定義しているフィールドを含んでいます。

フィールド	説明
inclusionExclusionListId	含む/除外リスト ID。
inclusionExclusionType	含む/除外タイプ: 1 = 含む 2 = 除外
inclusionExclusionPatternType	含む/除外リストのパターンタイプ: 1 = ANI(発信番号) 2 = DNIS(着信番号) 3 = 内線 4 = 電話番号 5 = すべて
pattern	含む/除外リスト内の番号のパターン。これにより、含むまたは除外する番号の範囲を指定できます。パターンフィールドには、次の2つのワイルドカード文字を使用できます。 ? = 1桁の数字 EXAMPLE 612822???? は、612 市外局番の 822 電話交換のすべての番号を含むか、除外します。 * = 任意の数値 EXAMPLE 612* は、612 市外局番内のすべての番号を含むか、除外します。
inclusionExclusionCallDirection	コールの方向の ID:

フィールド	説明
	1 = インバウンド
	2 = アウトバウンド
	3 = いずれか

含む/除外リストの POST API の JSON ファイルの例

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

含む/除外リストの DELETE API

含む/除外リストの DELETE を使用すると、含む/除外リストを削除できます。

含む/除外リストの DELETE API のプロトコルと URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
方法 (Method)	POST
権限	QM の管理
コンテンツ タイプ	アプリケーション/JSON

含む/除外リストの削除のシステム応答

システムは、正常に実行されたインポート設定の削除に [200 OK ステータス(200 OK Status)] で応答します。

組織構造 API

組織構造 API を使用して、テナントに関する基本情報を取得または作成します。

社員へのロールの割り当て API

社員へのロールの割り当て API を使用すると、社員のロールを取得または更新できます。

社員へのロールの割り当て API のプロトコルと URI

URI	/api/rest/org/common/<group>
方法 (Method)	POST
権限	ViewOrg UpdateOrg
コンテンツタイプ	multipart/form-data

社員へのロールの割り当て API の要求フィールド

名前	必須?	説明
名前	Y	グループの名前
parentGroupId	Y	親グループの一意の ID。
チーム	N	チームに関連付けられているチーム ID のリスト。

社員へのロールの割り当て API の JSON ファイルの例

フォーマットされた JSON 応答の例を次に示します。

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

```

    "groups":,
    {
    "id": 2,
    "name": "tenant CCS 1",
    },
    ...

```

]です

共通グループ API

この API は、指定したデータで新しいグループを作成します。

共通グループ API のプロトコルと URI

URI	/api/rest/org/common/group>
方法 (Method)	POST
権限	ViewOrg UpdateOrg
コンテンツ タイプ	multipart/form-data

共通グループ API の要求フィールド

名前	必須?	説明
名前	Y	グループの名前
parentGroupId	Y	親グループの一意の ID。
チーム	N	チームに関連付けられているチーム ID のリスト。

組織構造共通 API(ドリルダウン情報)

この API は、ユーザの範囲の各グループ、各グループ内のすべてのチーム、および各チーム内のすべてのエージェントに関する情報を含む JSON 配列を返します。

共通 API のプロトコルと URI

URI	/api/rest/org/common/common/permission/<permission>
方法	GET
権限	ViewOrg UpdateOrg
コンテンツ タイプ	multipart/form-data
パラメータ	権限

共通 API の要求フィールド

名前	必須?	説明
権限	Y	リストするグループおよびチームの権限情報の権限名。

共通 API の応答フィールド

JSON 出力は次の表で定義しているフィールドを含んでいます。

名前	説明
groupId	配列内のチームのグループ ID。
name	グループの名前。
displayId	グループの ID を表示します。
parentGroupId	指定されたグループの親グループの ID。
parentGroupName	指定したグループの親グループの名前。
チーム	チーム情報。
personId	指定したチーム内のユーザの社員 ID。
firstName	指定したチーム内のユーザの名。
lastName	指定したチーム内のユーザの姓。

名前	説明
tenantId	指定したチーム内のユーザのテナント ID。
email	指定したチーム内のユーザの電子メールアドレス。
skillId	指定したチーム内のユーザのスキル ID。

共通 API の JSON ファイルの例

フォーマットされた JSON 応答の例を次に示します。

```
[
  {
    "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":"Tenant 1 Group 1",
          "agents":
            [
              {
                "personId":7,
                "firstName":"al",
                "lastName":"dente",
                "groupId":4,
                "tenantId":2,
```



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

グループ API

この API を使用すると、ユーザがアクセスできるすべてのグループを取得したり、新しいグループを作成したりできます。

グループ API のプロトコルと URI

ユーザがアクセスできるすべてのグループを一覧表示または作成する場合：

URI	/api/rest/org/group/
方法	GET POST
権限	ViewOrg UpdateOrg
コンテンツ タイプ	multipart/form-data

特定のグループを一覧表示または作成する場合：

URI	/api/rest/org/group/<id>
方法	GET POST
権限	ViewOrg UpdateOrg
コンテンツ タイプ	multipart/form-data
パラメータ	ユーザがアクセスできるグループ ID。

グループ API の要求フィールド – すべてのグループ

ユーザがアクセスできる新しいグループを作成します。

名前	必須?	説明
id	Y	表示するグループのグループ ID。
name	Y	グループの名前。
有効	Y	アクティベーション時間(エポックミリ秒単位)。
非アクティブ化	N	非アクティベーション時間(エポックミリ秒単位)。
ParentGroupId	Y	グループの親グループ名。

グループ API の応答フィールド

JSON 出力は次の表で定義しているフィールドを含んでいます。

名前	説明
id	表示するグループのグループ ID。
name	グループの名前。

グループ API の JSON ファイルの例

フォーマットされた JSON 応答の例を次に示します。

```
[
  {
    "id": 4,
    "name": "Acme Rockets",
  },
  {
    "id": 5,
    "name": "Associated Widgets",
  },
  ...
]
```

1 つのグループの詳細:

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

ID 別のグループ(チームを含む)

ID 別グループ(チームを含む)API を使用すると、指定したグループの情報(チームを含む)を一覧表示したり、指定したグループを更新したり、チームを削除したりすることができます。

ID 別グループ(チームを含む)の Protokol と URI

URI	/api/rest/org/common/group/<id>
方法	GET POST DELETE
権限	ViewOrg UpdateOrg
コンテンツタイプ	multipart/form-data
パラメータ	グループID

ID 別グループ(チームを含む)の要求フィールド

POST メソッドは指定したグループレコードを更新します。

名前	必須?	説明
名前	Y	更新するグループの名前。
parentGroupId	Y	新しいグループの親グループ名。

ID 別グループ(チームを含む)の応答フィールド

JSON 出力は次の表で定義しているフィールドを含んでいます。

名前	説明
id	表示するグループ ID。
name	表示するグループの名前。
有効	グループのアクティベーション以降の時間(エポックミリ秒単位)。

名前	説明
非アクティブ化	グループの非アクティベーション以降の時間(エポックミリ秒単位)。
parentGroupId	グループの親グループ名。
チーム	グループ内のチームに関する詳細情報。
name	チーム名。
groupId	チームのグループ ID。

ID 別グループ(チームを含む)のJSON ファイルの例

フォーマットされた JSON 応答の例を次に示します。

```
[
  {
    "id": 3,
    "name": "Tenant 1 Group 1",
    "activated": 1388556000000,
    "deactivated": 3250361520000,
    "parentGroupId": 2,
    "teams": [
      {
        "name": "Tenant 1 Team 1",
        "groupId": 4
      },
      {
        "name": "Tenant 1 Team 2",
        "groupId": 5
      },
      ...
    ]
  },
]
```

...

]です

グループ - 社員 API

グループ - 社員 API を使用すると、社員の表示、再割り当て、グループへの追加を行うことができます。

グループ - 社員 API のプロトコルとURI

URI	/api/rest/org/group/<groupId>/person/
方法	GET PUT POST
権限	ViewOrg UpdateOrg
コンテンツタイプ	multipart/form-data
パラメータ	groupId - 社員が属するグループの ID

グループ - 社員 API の要求フィールド

社員をグループに再割り当てし、再割り当て後のグループのすべてのユーザを返します。

名前	必須?	説明
personId	Y	グループ内のユーザの社員 ID。

グループ - 社員 API の応答フィールド

JSON 出力は次の表で定義しているフィールドを含んでいます。

名前	説明
firstName	グループ内の社員の名。
lastName	グループ内の社員の姓。
personId	グループ内のユーザの社員 ID。

グループ - 社員 API の JSON ファイルの例

フォーマットされた JSON 応答の例を次に示します。

```
[
  {
    "firstName": "al",
    "lastName": "dente",
    "personId": 2,
  },
  {
    "firstName": "max",
    "lastName": "stout",
    "personId": 3,
  },
  ...
]
```

グループ(範囲を使用) API

グループ(範囲を使用) API を使用すると、グループを表示および作成できます。

グループ(範囲を使用) API のプロトコルと URI

URI	/api/rest/org/common/group/permission/<permission>
方法	GET POST
権限	ViewOrg UpdateOrg
コンテンツタイプ	multipart/form-data
パラメータ	permission - グループの範囲の名前。

グループ(範囲を使用) API の要求フィールド

POST メソッドは、指定した親グループ内にグループを作成します。

名前	必須?	説明
名前	Y	グループの名前。
parentGroupId	Y	親グループの ID。

グループ(範囲を使用) API の応答フィールド

JSON 出力は次の表で定義しているフィールドを含んでいます。

名前	説明
名前	グループの名前。
id	グループの ID。

グループ(範囲を使用) API の JSON のファイルの例

フォーマットされた JSON 応答の例を次に示します。

```
[
  {
    "name": "Tenant 1 Group 1",
    "groupId": 1,
  },
  {
    "name": "Tenant 1 Group 2",
    "groupId": 2,
  }
  ...
]
```

権限 API

権限 API を使用して、グループの利用可能なすべての権限を取得します。

権限 API のプロトコルと URI

ユーザがアクセスできるすべてのグループを一覧表示または作成する場合：

URI	/api/rest/org/permissions/
方法	GET
権限	ViewOrg UpdateOrg
コンテンツタイプ	multipart/form-data

権限 API の応答フィールド

JSON 出力は次の表で定義しているフィールドを含んでいます。

名前	説明
id	特定の権限の ID。
name	権限の名前。

権限 API の JSON ファイルの例

フォーマットされた JSON 応答の例を次に示します。

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

社員 API

社員 API により、Webex WFO 内の新規社員 (ユーザ) を表示または作成します。

社員 API のプロトコルと URI

URI	/api/rest/org/common/person
方法 (Method)	POST
権限	ViewOrg UpdateOrg
コンテンツ タイプ	multipart/form-data

社員 API の要求フィールド

POST メソッドは、社員/エージェントを新規作成します。新規社員にロールは不要です。デフォルトで、デフォルトのエージェントロールに設定されます。groupId は必須ではありません。デフォルトでデフォルトのチームに設定され、ユーザをスケジュール設定する場合にのみ社員の詳細データが必要です。ビューは必須ではありません。デフォルトのビューが使用されます。

名前	必須?	説明
firstName	Y	新規社員の名。
lastName	Y	新規社員の姓。
email	Y	新規社員の電子メールアドレス。
timeZone	Y	新規社員のタイムゾーン。
acdId	Y	新規社員の ACD。
enabledForScheduled	Y	ユーザの編集/作成ページに表示されるチェックボックスに従います。WFM でエージェントの詳細の代わりに使用され、新規社員のスケジュールを設定するかどうかを指定します。
agentDetail		新規社員の詳細を提供します。
skillMappings	N	ユーザのスキルマッピングを一覧表示します。
例外	N	ユーザの例外を一覧表示します。
ビュー	N	ユーザのビュー設定を定義します。

名前	必須?	説明
viewId	N	ユーザのビュー ID。
mainView	N	指定されたビュー ID がユーザのメインビューであるかどうかを示します。 True = ユーザのメインビュー False = ユーザのメインビューではありません
workShifts	N	ユーザの勤務シフト設定。
workShiftId	N	ユーザの勤務シフト ID。
shiftWeekStart	N	ユーザのシフトの週が始まる日付。

社員 API の JSON ファイルの例

フォーマットされた JSON 応答の例を次に示します。

```
{
  "firstName": "Al",
  "lastName": "Dente",
  "email": "al.dente@domain.com",
  "password": "123456789",
  "timeZone": 1,
  "acdId": "999",
  "enabledForScheduling": true,
  "agentDetail": {
    "skillMappings": [
      1,
      2
    ],
    "exceptions": [
      1,
      2
    ]
  }
}
```

```

    "views": [
      {
        "viewId": 1,
        "mainView": true
      }
    ],
    "workShifts": [
      {
        "workShiftId": 1,
        "shiftWeekStart": "2014-08-01"
      }
    ]
  }

```

ID 別社員 API

ID 別社員 API を使用すると、特定のユーザに関する詳細情報を表示または更新できます。また、特定のユーザを削除するために使用することもできます。

ID 別社員 API のプロトコルと URI

URI	/api/rest/org/common/person/<personId>
方法	GET PUT
権限	ViewOrg UpdateOrg
コンテンツ タイプ	multipart/form-data
パラメータ	personId

ID 別社員 API の要求フィールド (PUT メソッド)

PUT メソッドにより、指定したユーザの詳細情報を作成します。

IMPORTANT PUT メソッドを使用して作成したユーザが ACD に含まれている場合、次に ACD を同期したときに、Webex WFO により重複する社員プロフィールが作成されます。[社員のマージ (Merge Person)] 機能を使用して、これらの社員のプロフィールをマージする必要があります。

名前	必須?	説明
id	Y	ユーザの社員 ID。
acdId	Y	ユーザの ACD の ID。
acdServerId	Y	ACD のサーバ ID (文字列として)。これは、Webex WFO の [ACD の設定 (ACD Configuration)] ページで設定した ID であるか、次のいずれかとすることができます。 <ul style="list-style-type: none"> Unified CCE を使用するシステムの場合、これは必須で、周辺機器 ID です。 Avaya CM/CMS を使用するシステムの場合、これは必須で、CMS ACD ID です。
firstName	Y	ユーザの名。
lastName	Y	ユーザの姓。
email	Y	ユーザの電子メールアドレス。
displayName	Y	Webex WFO に表示されるユーザの名前。
有効	Y	社員がアクティブ化された日付。
非アクティブ化	N	社員が非アクティブ化された日付。
groupId	Y	ユーザのグループの ID。
timeZone	Y	ユーザのコンタクトセンターのタイムゾーン。
enabledForScheduling	N	True に設定した場合、Webex WFO は [エージェントの詳細 (Agent Detail)] ではなくこのフィールドを使用して、ユーザのスケジュールを設定するかどうかを決定します。

名前	必須?	説明
agentDetails	N	ユーザの詳細のリスト。
アクティブ	N	ユーザがアクティブかどうかを示します。
companyStartDate	N	ユーザが会社で働き始めた日付。
departmentStartDate	N	ユーザが部署で働き始めた日付。
terminationDate	N	ユーザが会社で働いた最後の日付。
agentRank	N	部署内のユーザのランク。
skillMappings	N	ユーザのスキルマッピングを一覧表示します。
id	N	スキルマッピング ID。
name	N	スキルマッピング名。
workShifts	N	ユーザの勤務シフト設定。
workShiftId	N	ユーザの勤務シフト ID。
workShiftName	N	ユーザの勤務シフトの名前。
shiftWeekStart	N	ユーザのシフトの週が始まる日付。
例外	N	ユーザの例外を一覧表示します。
id	N	ユーザの例外の ID。
name	N	ユーザの例外の名前。
date	N	ユーザの例外の日付。
start	N	ユーザの例外の開始日。
終了	N	ユーザの例外の終了日。
durationHours	N	ユーザの例外の時間数。
entireDay	N	例外が全日のものであるかどうかを示します。 True = 全日の例外

名前	必須?	説明
		False = 全日よりも短い例外
paid	N	例外が有給であるかどうかを示します。 True = 有給の例外 False = 無給の例外
ビュー	N	ユーザのビュー設定を定義します。
viewId	N	ユーザのビュー ID。
name	N	ユーザのビュー名。
mainView	N	指定されたビュー ID がユーザのメインビューであるかどうかを示します。 True = ユーザのメインビュー False = ユーザのメインビューではありません

ID 別の社員 API の応答フィールド

JSON 出力は次の表で定義しているフィールドを含んでいます。

フィールド	説明
firstName	ユーザの名。
lastName	ユーザの姓。
email	ユーザの電子メールアドレス。
timeZone	ユーザのコンタクトセンターのタイムゾーン。
acdId	ユーザの ACD ID。
groupId	ユーザのグループ ID。
enabledForScheduling	True に設定した場合、Webex WFO は [エージェントの詳細 (Agent Detail)] ではなくこのフィールドを使用して、ユーザのスケジュールを設定するかどうかを決定します。

フィールド	説明
AgentDetail	ユーザの詳細情報を一覧表示します。
skillMappings	ユーザのスキルマッピングを一覧表示します。
例外	ユーザの例外を一覧表示します。
ビュー	ユーザのビュー設定を定義します。
viewId	ユーザのビュー ID を定義します。
mainView	指定したビュー ID がユーザのメインビューであるかどうかを設定します。
workShifts	ユーザの勤務シフト設定を定義します。
workShiftId	ユーザの勤務シフト ID を定義します。
shiftWeekStart	ユーザのシフト週の日付を設定します。

ID 別社員 API の JSON ファイルの例

フォーマットされた JSON 応答の例を示します。

```
{
  "firstName": "Al",
  "lastName": "Dente",
  "email": "al.dente1233333335555@yourdomain.com",
  "timeZone": 1,
  "groupId": "6",
  "enabledForScheduling": true,
  "agentDetail": {
    "skillMappings": [
      1,
      2
    ],
    "exceptions": [
      1,
      2,
      4
    ]
  }
}
```



```
],  
  "views": [  
    {  
      "viewId": 2,  
      "mainView": true  
    }  
  ],  
  "workShifts": [  
    {  
      "workShiftId": 1,  
      "shiftWeekStart": "2014-08-01"  
    }  
  ]  
}  
]  
]
```

社員のタイムゾーン API

社員のタイムゾーン API は、指定した社員の設定済みタイムゾーンを一覧表示します。

社員のタイムゾーン API のプロトコルと URI

URI	/api/rest/org/person/<personId>/timezone
方法	GET
権限	ViewOrg UpdateOrg
コンテンツタイプ	multipart/form-data

パラメータ personId

社員のタイムゾーン API の応答フィールド

JSON 出力は次の表で定義しているフィールドを含んでいます。

フィールド	説明
id	ユーザのタイムゾーン ID。
name	ユーザのタイムゾーンの名前。

社員のタイムゾーン API の JSON ファイルの例

フォーマットされた JSON 応答の例を次に示します。

```
[
  {
    "id": "GMT-6:00",
    "name": "Central Time Zone"
  }
]
```

ロール API

ロール API を使用すると、テナントのすべてのロールを読み取ることができます。

ロール API のプロトコルと URI

URI	/api/rest/org/role
方法	GET POST
権限	ViewOrg UpdateOrg
コンテンツ タイプ	multipart/form-data
パラメータ	tenantId

ロール API の要求フィールド

POST メソッドは、テナントに指定されるロールを作成します。

名前	必須?	説明
名前	Y	新しいテナントロールの名前。
tenantId	Y	新しいロールに関連付けられるテナントロール ID。
権限	Y	新しいロールに割り当てられた権限。
id	Y	新しいロールの権限 ID。
name	Y	新しいロールの権限の名前。

ロール API の応答フィールド

JSON 出力は、次の表で定義しているフィールドを含んでいます。

テナントのすべてのロールを取得する際に、次のフィールドが返されます。

フィールド	説明
ID	テナントロール ID。
名前	テナントロール ID に関連付けられている名前。

テナントの特定のロールを取得する際に、次のフィールドが返されます。

フィールド	説明
ID	テナントロール ID。
名前	テナントロール ID に関連付けられている名前。
権限	ロールに割り当てられた権限。
ID	ロールの権限 ID。
名前	ロールの権限の名前。

ロール API の JSON ファイルの例

フォーマットされた JSON 応答の例を次に示します。

すべてのテナントロールの一覧表示：

```
[
  {
    "id":20
    "name":"SUPERVISOR"
  },
  {
    "id":21
    "name":"TenantAdmin"
  },
  {
    "id":19
    "name":"Agent"
  }
]
```

特定のロールの権限の一覧表示:

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

]

チーム API

チーム API を使用すると、新しいチームを作成し、グループに割り当てることができます。

チーム API のプロトコルと URI

URI	/api/rest/org/common/team
方法 (Method)	POST
権限	ViewOrg UpdateOrg
コンテンツ タイプ	multipart/form-data

チーム API の要求フィールド

名前	必須?	説明
名前	Y	新しいチームの名前。
parentGroupId	Y	新しいチームが割り当てられるグループの ID。
ユーザ	N	新しいチームに割り当てられたユーザの ID。

チーム API の JSON ファイルの例

フォーマットされた JSON 応答の例を次に示します。

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

ID 別のチーム(エージェントを含む)

ID 別のチーム(エージェントを含む) API により、チーム内のエージェントのリストが作成するか、チームの情報を更新します。

ID 別のチーム(エージェントを含む)のプロトコルとURI

URI	/api/rest/org/common/team/<teamId>
方法	GET PUT DELETE
権限	ViewOrg UpdateOrg
コンテンツタイプ	multipart/form-data
パラメータ	teamId

ID 別のチーム(エージェントを含む)の要求フィールド

名前	必須?	説明
名前	Y	追加するチームの名前。
parentGroupId	Y	新しいチームの親グループの名前。

ID 別のチーム(エージェントを含む)の応答フィールド

JSON 出力は次の表で定義しているフィールドを含んでいます。

フィールド	説明
ID	テナントのチーム ID。
名前	テナントのチーム名。
[有効 (Activated)]	チームのアクティベーション時間(エポックミリ秒単位)。
Deactivated	チームの非アクティベーション時間(エポックミリ秒単位)。

フィールド	説明
親グループ ID	チームが属するグループのテナント ID。
エージェント	チーム内のエージェントに関する詳細情報。
社員 ID	エージェントの ID。
テナントID	テナントの ID。
ACD ID	テナントの ACD の ID。
名	エージェントの名。
姓	エージェントの姓。
電子メール	エージェントの電子メールアドレス。
Display ID	エージェント用のテナントの表示 ID。
グループID	エージェントのグループ ID。
[有効(Activated)]	エージェントのアクティベーション時間(エポックミリ秒単位)。
Deactivated	エージェントの非アクティベーション時間(エポックミリ秒単位)。
[同期済み?(Is Synchronized?)]	エージェントが ACD から同期されているかどうかを定義します。 True = エージェントは ACD と同期されています。 False = エージェントは ACD から同期されていません。
タイムゾーン	チームが位置するタイムゾーン。
[AD ログイン(AD Login)]	Active Directory ログイン名。

ID 別のチーム(チームを含む) の JSON ファイルの例

フォーマットされた JSON 応答の例を次に示します。

```
[
  {
    "id": 8,
    "name": "Tenant 1 Team 1",
    "activated": 1388556000000,
```

```
    "deactivated":3250361200000,
    "parentGroupId":21,
    "agents":
    [
      {
        "personId":2,
        "tenantId":4,
        "acdId":24,
        "firstName":"al",
        "lastName":"dente",
        "email":"al.dente",
        "displayId":"Al Dente",
        "groupId":6,
        "activated":1388556000000,
        "deactivated":3250361200000,
        "isSynchronized":true,
        "timeZone":null,
        "adLogin":true
      },
      {
        "personId":5,
        "tenantId":4,
        "acdId":24,
        "firstName":"max",
        "lastName":"stout",
        "email":"max.stout",
        "displayId":"Max Stout",
        "groupId":6,
        "activated":1388556000000,
        "deactivated":3250361200000,
        "isSynchronized":true,
        "timeZone":null,
```



```

        "adLogin":true
      },
      ...
    ]
  },
  ...

```

]です

チーム(範囲内)

チーム(範囲内)APIを使用すると、範囲内のチームの配列を一覧表示したり、指定したグループ内にチームを作成したりすることができます。

チーム(範囲内)の Protokol と URI

URI	/api/rest/org/common/team/permission/<permission>
方法	GET POST
権限	ViewOrg UpdateOrg
コンテンツタイプ	multipart/form-data
パラメータ	権限

チーム(範囲内)の要求フィールド

名前	必須?	説明
名前	Y	作成するチームの名前。
ParentGroupId	Y	新しいチームが属する親グループ。

チーム(範囲内)の応答フィールド

JSON 出力は次の表で定義しているフィールドを含んでいます。

名前	説明
名前	作成するチームの名前。
グループID	新しいチームが属する親グループ。

チーム(範囲内)のJSONファイルの例

フォーマットされたJSON 応答の例を次に示します。

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

]です

テナント API

このテナント API は、範囲内のすべてのテナントのリストを表示するか、テナントを作成します。

テナント API のプロトコルとURI

URI	/api/rest/org/tenant
方法	GET POST
権限	ViewOrg UpdateOrg
コンテンツタイプ	multipart/form-data

テナント API の要求フィールド

この GET メソッドは、グループにマッピングされた、指定した社員のすべてのロールを読み取ります。結果はロールの配列で、各ロールはグループの配列を含んでいます。

名前	必須?	説明
名前	Y	テナントの名前。
有効	Y	アクティベーション時間(エポックミリ秒単位)。
非アクティブ化	N	非アクティベーション時間(エポックミリ秒単位)。

テナント API の応答フィールド

JSON 出力は次の表で定義しているフィールドを含んでいます。

名前	説明
名前	テナントの名前。
[有効(Activated)]	アクティベーション時間(エポックミリ秒単位)。
Deactivated	非アクティベーション時間(エポックミリ秒単位)。

テナント API の JSON ファイルの例

フォーマットされた JSON 応答の例を次に示します。

```
[
  {
    "name": "tenant 1",
    "activated": 1395032400000,
    "deactivated": 32503615200000,
  },
  {
    "name": "tenant 2",
    "activated": 1395035860000,
    "deactivated": 3350369990000,
  },
]です
```


リアルタイムのエージェントの状態 API

リアルタイムのエージェントの状態 API は、特定の時間範囲内にあるエージェントの特定のリストのリアルタイムのエージェントの状態に関するデータを提供します。このデータを使用して、エージェントが ACD にログインし、ログアウトした正確な時間を判断できます。

リアルタイムのエージェントの状態 API がデータを返すには、要求したエージェントは次の条件を満たす必要があります。

- リアルタイムのデータがある
- (要求しているユーザの)ビューにある

リアルタイムのエージェントの状態 API は、この 2 つの条件を満たしていないユーザのデータを返しません。

NOTE 最大 31 日の時間範囲のデータを要求できます。

リアルタイムのエージェントの状態 API のプロトコルと URI

URISS	/api/rest/scheduling/realTime/activity/detail
方法 (Method)	POST
権限	WFM の管理

パラメータ

フィールド	必須?	タイプ	説明
fromTime	Y	ケース	リアルタイムのエージェントの状態データの開始時間。形式 = エポック時間(ミリ秒単位)。

NOTE fromTime パラメータは包括的です。fromTime パラメータの詳細については、「[fromTime パラメータに関する注意事項](#)」を参照してください。

フィールド	必須?	タイプ	説明
toTime	Y	ケース	リアルタイムのエージェントの状態データの終了時間。形式 = エポック時間(ミリ秒単位)。

NOTE toTime パラメータは包括的ではありません。

fromTime パラメータに関する注意事項

選択したパラメータの前に始まる状態からエージェントが去り、その間の別の状態に入った場合、これらのいずれかが fromTime パラメータの前に発生しても、リアルタイムのエージェントの状態 API はその応答に両方の状態を含めます。

EXAMPLE

あるエージェントについて、ミリ秒単位のエポック時間でフォーマットした 2018 年 1 月 24 日の午後 1:30 ~ 2:30 のリアルタイムのエージェントの状態データを要求するとします。

その日、エージェントは次のように実行しました。

- 午後 1:15 に保留状態に入りました
- 午後 1:45 に通話状態に変わりました

この状況では、保留状態が要求の fromTime パラメータ(1:30)の前に開始された場合でも、応答には保留状態と通話状態の両方が含まれます。

リアルタイムのエージェントの状態 API の要求フィールド

フィールド	必須?	タイプ	説明
agentIds	Y	ケース	(オプション)リアルタイムのエージェントの状態データを必要とする複数のエージェントの複数の ID はカンマで区切ります。

NOTE エージェント ID を指定しない場合は、ビュー内のすべてのエージェントのリアルタイムデータが返されます。

リアルタイムのエージェントの状態 API の応答フィールド

名前	説明
agentId	エージェントの ID。
employeeId	エージェントの従業員 ID。null にできます。
realTimeActivities	エージェントのリアルタイム状態に関する詳細。
agentState	エージェントのリアルタイム状態： <ul style="list-style-type: none">■ LOGGED_OUT■ READY_WAITING■ TALK■ WORK_AFTER_CONTACT■ 保留■ NOT_READY_BUSY
reasonCode	エージェントの状態の理由コード。null にできます。
timestamp	エージェントの状態が変化した時間。形式はミリ秒単位の UNIX エポック時間です。

リアルタイムのエージェントの状態 API の JSON ファイル例

要求ファイルの例

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

応答ファイルの例

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

```
    "employeeID": string,  
    "realTimeActivities":  
    [  
      {  
        "agentState": string,  
        "reasonCode": string,  
        "timestamp": number,  
      },  
      ...  
    ]  
  },  
  ...
```

]です

リアルタイムデータキャプチャ API

WFM リアルタイム データ キャプチャ API を使用すると、任意の ACD のリアルタイムのエージェントの状態情報を Webex WFO に通知できます。その後、このリアルタイムデータは、エージェントの遵守および適合を計算するために Webex WFO により使用されます。GIS API を使用したエージェントの状態データの詳細については、『*Webex WFO データ インポート リファレンス ガイド*』および「[GIS API](#)」を参照してください。

エージェントの状態の各変化を個別の API 要求として送信するか、エージェントの状態の複数の変化を 1 つの要求にバンドルできます。一般に、1 つの要求でエージェントの状態の複数の変化を送信すると、パフォーマンスが向上します。

1. アプリケーションの起動時に、アプリケーションサーバとの HTTPS セッションを確立します。
2. アプリケーションを通じて次の操作を行います。
 - a. ACD 固有の統合メソッドを使用してエージェントの状態の変化を監視します。
 - b. データサーバにエージェントの状態の変化を送信します。
3. アプリケーションのシャットダウン時に、HTTPS セッションが破棄されます。

リアルタイム データ キャプチャ API のプロトコルと URI

URI	/api/rest/scheduling/gis/realTimeAgentState?acdServerId=<value>
方法 (Method)	POST
権限	WFM アプリ管理
コンテンツ タイプ	multipart/form-data

リアルタイム データ キャプチャ API の要求フィールド

名前	必須?	タイプ	説明
userId	Y	文字列	ユーザのログイン ID。

名前	必須?	タイプ	説明
password	Y	文字列	ユーザのパスワード。
locale	Y	文字列	ユーザの言語。

リアルタイム データ キャプチャ API の応答フィールド

JSON 出力は次の表で定義しているフィールドを含んでいます。

フィールド	説明
acdAgentId	エージェントの ACD 識別子。これは、Webex WFO のエージェントの ACD ID です([アプリケーション管理 (Application Management)] > [ユーザ (Users)] > [エージェント (Agents)])。
gisStateIdentifier	<p>エージェントの状態の識別子。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 1 — ログアウト。エージェントが ACD からログアウトしました。多くの ACD では、状態の変化の理由を示すために、この状態に数値の理由コードを伴う場合があります。 ■ 2 — 準備中。エージェントは ACD からのコンタクトを受け入れていません。多くの ACD では、状態の変化の理由を示すために、この状態に数値の理由コードを伴う場合があります。 ■ 3 — 準備完了。エージェントは ACD からコンタクトを受け入れる準備ができています。 ■ 4 — 通話中。エージェントがコンタクトに対応しています。 ■ 5 — 後処理後待受停止。エージェントはコンタクト後作業に携わっており、終了すると、準備中状態になります。 ■ 6 — 後処理後待受。エージェントはコンタクト後作業に携わっており、終了すると、準備完了状態になります。 ■ 10 — 保留。エージェントはコンタクトを保留にしました。 <p>NOTE ACD にコンタクト後作業状態があるが、後処理後待受停止と後処理後待受の区別がない場合は、いずれの状態も使用できます。</p>

フィールド	説明
timestamp	エージェントの状態が変化した時間(エポックからのミリ秒で表される)。タイムスタンプは、ミリ秒単位のエポック時間で表した UTC で送信する必要があります。
reasonCode	省略可能な理由コード。これには、NULL または空白を指定できません。有効な値は、1 ~ 65535、またはテキスト文字列です。

リアルタイム データ キャプチャ API の JSON ファイルの例

フォーマットされた JSON 応答の例を次に示します。

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

セッションの破棄

アプリケーションのシャットダウン時に、HTTPS セッションを破棄する必要があります(ログアウト)。

ログアウトするには、次の手順を実行します。

- HTTPS DELETE 要求を次の送信先に発行します。

`https://calabriocloud.com/api/rest/authorize`

システムの応答

システムは、正常に実行されたインポート設定の削除に [200 OK ステータス(200 OK Status)] で応答します。

レコーディング制御 API

レコーディング制御 API は、サーバレベルおよび Webex WFO アプリケーション ユーザ インターフェイス内にあります。これは、ユーザが Webex WFO とのインターフェイスとして機能する外部アプリケーションを作成する手段を提供します。API は次のことを行います。

- レコーディングおよび保持のためにコールにタグを付ける。
- レコーディングの一時停止と再開
- ユーザ定義メタデータをコールに添付する
- レコーディングをセグメント化(分割)する
- 電話機へのログオンとオフの切り替え(エージェントレコーディングのみ。ゲートウェイレコーディングではサポートされません)。
- 画面の録画を開始および停止する。

NOTE レコーディング制御認証 API を使用すると、ユーザはサードパーティ製アプリケーションをレコーディング制御に統合できます。この API を使用する場合、レコーディング制御の接続先は、Riobrio ONE Web サービスではなくデータサーバになります。

レコーディング制御認証 API の使用については、「[レコーディング制御 API へのログイン](#)」を参照してください。

レコーディング制御 API のプロトコルと URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/<command>
方法 (Method)	POST
権限	レコーディング制御
コンテンツ タイプ	アプリケーション/JSON

URI 要求パラメータ

URL の <コマンド> で、発行するレコーディング制御コマンドを指定します。使用可能なコマンドを次に示します。

クエリパラメータ

フィールド	必須?	タイプ	説明
acdId	N	文字列	<p>ACD 内のエージェントの ID で、文字列として指定します。</p> <p>NOTE acdId パラメータを使用する場合、acdServerId パラメータは必須です。</p> <p>NOTE 実際に Cisco で生成され格納されている acdServerId を使用する場合、acdId および acdServerId がユーザの識別に使用されます。</p> <p>NOTE 要求の本文のメタデータオブジェクト内に acdId、acdServerId、および acdServerType フィールドを含める必要があります。その他のドキュメント化したフィールドは、URL を介して渡す必要があります</p>
acdServerId	N	文字列	<p>ACD のサーバの ID、文字列として指定します。これは、Webex WFO の [ACD の設定 (ACD Configuration)] ページで設定した ID であるか、次のいずれかとすることができます。</p> <ul style="list-style-type: none"> Unified CCE を使用するシステムでは、これは必須で、周辺機器 ID です。
acdServerType	N	文字列	<p>設定された ACD のタイプ。</p> <ul style="list-style-type: none"> Cisco Unified CCE(UCCE) <p>NOTE acdServerId が Cisco で生成さ</p>

フィールド	必須?	タイプ	説明
			<p>れ格納されている値以外の値である場合、acdServerType は必須です。</p>
active_call_only	N	ブール	<p>デフォルトは false です。メタデータとタグコマンドは、アクティブな通話にも、以前終了した通話にも適用できます。active_call_only フラグを true に設定した場合、メタデータまたはタグコマンドは通話が現在進行中の場合にのみ適用されます。コールが進行中ではない場合、このコマンドは無視されます。デフォルト = False</p>
personId	N	文字列	<p>レコーディング制御 API コマンドの適用対象のユーザを指定します。personId パラメータを指定しない場合、Webex WFO はコマンドを発行している認証済みのユーザが使用します。ユーザ識別子を指定した場合、これは認証されたユーザの範囲内の社員である必要があります。</p> <p>ユーザ識別子は、次の 3 つの形式のいずれかです。処理では、内容の解析に基づいて使用されている形式が判定されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 社員 ID — WfoPerson.id からの一意の識別子 ■ AD ログイン — ドメイン\ユーザ名 (「\」が必要)。 ■ 電子メールアドレス — 電子メールアドレス (「@」が必要)。 <p>NOTE バックスラッシュ(「\」)はパラメータとしてのみ追加できます。Windows ログイン値を使用している場合、これはパラメータ化(<?personId=domain\username>)されていない限り、<personId> に埋め込むことはできません。</p>

フィールド	必須?	タイプ	説明
			<p>EXAMPLE personId を使用する場合、要求は次のようになります。</p> <pre>api/rest/recording controls/user/ <personId>/<command></pre>

レコーディング制御認証 API のプロトコルと URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/user/5/<metadata>
方法 (Method)	POST
権限	レコーディング制御
コンテンツ タイプ	アプリケーション/JSON

NOTE メタデータのシンタックスの詳細については、「[レコーディング制御 API の要求コマンド](#)」を参照してください。

レコーディング制御 API へのログイン

現在、レコーディング制御 API は、レコーディング制御を使用するように設定されたシスコのデバイスまたは他のデバイスをサポートしています。レコーディング制御 API の使用を開始するには、次の手順を使用します。

1. デバイスでレコーディング制御 サービスを起動します。サーバがログインページを返します。

NOTE シスコの電話機は、XML を使用してすべてのサービスを表示します。

2. ログイン情報を入力します。Webex WFO はデータサーバ上の Tomcat servlet にログイン情報を渡します。これにより、デバイスに代わって /api/rest/authorize POST 要求をアプリケーションサーバに対して行います。

データサーバは、アプリケーションサーバから「200 - Successful」応答を受信すると、セッション Cookie を格納し、デバイスをメインレコーディング制御 ページに送ります。

3. メインページから、次のコマンドを選択できます。

- ログアウト
- 一時停止
- 再開
- [セグメント化と保存 (Segment & Save)]
- [セグメント化と削除 (Segment & Delete)]
- メタデータ
- タグ
- [画面の開始 (Screen Start)]
- [画面停止 (Screen Stop)]

選択を行った場合、要求はデータサーバを介してアプリケーションサーバに再度渡されます。データサーバは、ログイン時に保存されたセッション Cookie を追加します。

IMPORTANT [セグメント化と保存 (Segment and Save)] コマンドにより、コンタクトが分割され、2 つのコンタクトが作成されます。[セグメント化と削除 (Segment and Delete)] コマンドを使用すると、前のセグメントがただちに削除され、新しいコンタクトが作成されます。セグメント化されたコールの削除された部分は、ごみ箱に送られません。

レコーディング制御 API のログアウト

セッションがタイムアウトするまで、または [ログアウト (Logout)] を選択するまでレコーディング制御の使用を続けることができます。ログアウトの手順はログインと同じです。

レコーディング制御 API の要求コマンド

要求の本文は JSON オブジェクトです。一部のコマンドには、必須パラメータがあり、省略可能な追加のパラメータもあります。これらは要求の本文で指定します。追加のパラメータが必要ではない場合は、空の JSON オブジェクト ({}) を送信する必要があります。

コマンド	ゲートウェイ レコーディング	スマート デスクトップ レコーディング	シグナリング サーバ レコーディング	説明
Login			X	指定された内線のデバイスにユーザをログインさせます。ユーザをホテリングのデバイスに関連付けます。要求の本文でサ

コマンド	ゲートウェイ レコーディング	スマート デスクトップ レコーディング	シグナリング サーバ レコーディング	説明
				<p>ポートされるパラメータ:</p> <p>内線(文字列)- ログインする電話機の内線</p> <p>要求の本文の例:</p> <pre>{ "extension" : "1234" }</pre>
ログアウト			X	<p>指定された内線のデバイスからユーザをログアウトさせます。ホテリングのデバイスへのユーザの関連付けを削除します。</p> <p>要求の本文でサポートされるパラメータ:</p> <p>内線(文字列)- ログアウトする電話機の内線</p> <p>要求の本文の例:</p> <pre>{ "extension" : "1234" }</pre>
メタデータ	X	X	X	<p>アクティブなコールにメタデータを添付します。</p> <p>アクティブなコールがなく、かつ active_call_only が false の場合、これによりメタデータは前のコールに添付されます。</p> <p>要求の本文でサポートされるパラメータ:</p> <p>メタデータ(オブジェクトの配列)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 名前(文字列)- メタデータキー ■ 値(文字列)- メタデータ値 <p>要求の本文の例:</p> <pre>{</pre>

コマンド	ゲートウェイ レコーディング	スマート デスクトップ レコーディング	シグナリング サーバ レコーディング	説明
				<pre> “metadata” : [{“name” : “custom-data-key”, “value” : “my custom data”}] } </pre>
一時停止	X	X	X	<p>アクティブなコールの画面と音声の両方を一時停止します。</p> <p>NOTE ゲートウェイレコーディングが使用されている場合、一時停止イベントは調整プロセス中に音声録音に挿入されます。</p> <p>レコーディングがすでに一時停止されている場合、このコマンドは無視されます。</p>
再開	X	X	X	<p>アクティブなコールの画面と音声の両方のレコーディングを再開します。</p> <p>レコーディングが一時停止されていない場合、このコマンドは無視されます。</p>
セグメント		X	X	<p>アクティブなコールの新規セグメントコンタクトを開始します。</p> <p>要求の本文でサポートされるパラメータ:</p> <p>delete(文字列) 削除 — 前のセグメントを削除するかどうか</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 値 = true または false ■ デフォルトで false に設定されず(セグメントの保存) ■ true の場合、コールの前のセグメ

コマンド	ゲートウェイ レコーディング	スマート デスクトップ レコーディング	シグナリング サーバ レコーディング	説明
				<p>ントはすぐに削除されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ <code>false</code> の場合、コールの終了ワークフローは通常のコールと同様に前のセグメントで処理されます。 <p>要求の本文の例：</p> <pre>{ "delete" : "true" }</pre>
Start_Screen		X	X	<p>画面のみの録画を開始します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 通常のコールのレコーディングが進行中の場合は、別の画面のみのレコーディングが作成されません。 ■ 別の画面のみのレコーディングがすでに開始されている場合、このコマンドは無視されます。
Stop_Screen		X	X	<p>画面のみのレコーディングを終了します。画面のみのレコーディングが進行中ではない場合、このコマンドは無視されます。</p>
タグ	X	X	X	<p>アクティブコールのレコーディング理由をタグ付きに設定します。アクティブなコールがなく、かつ <code>active_call_only</code> が <code>false</code> の場合、これにより、前のコールのレコーディング理由が変更されます。</p>

コマンドラインからのレコーディング制御の使用

コマンドラインを使用して、レコーディング制御コマンドを送信できます。

NOTE コマンドラインを使用する場合は、コマンドおよび値が設定されているコマンドおよび値と一致する必要があります。一致しない場合、コマンドは機能しません。

コマンドおよび関連するコマンドライン形式を次の表に示します。これらのコマンドでは大文字と小文字が区別されません。

コマンド	形式
メタデータ	<p>現在のコンタクトに関連付ける定義済みのメタデータキーの値を設定します。キーを空白にすることはできません。</p> <p>キーの文字列値がシステム内の定義済みのキーと一致しない場合、その文字列値は無視されます。値は省略可能です。(それでも、文字列内の2番目のパイプ文字は存在する必要があります)。空白のままにした場合は、キーの値を空白文字列または数値 0 に設定するものと見なされます。</p> <p>値の形式は、設定されているキーの形式と一致する必要があります。形式には、文字列、数値、および日付が含まれます。</p> <pre>dcc -c "metadata <MetadataKey> <MetadataValue>"</pre>
一時停止	<p>デスクトップデータ、音声、画面のキャプチャを一時停止します。このコマンドを発行すると、アクティブにキャプチャされているメディアは一時停止されます。このサービスは、キャプチャファイルへのデータの書き込みを停止します。デスクトップ分析データの場合、データは引き続き書き込まれますが、キー入力イベントにより、押されているその特定のキーがアスタリスクとしてキャプチャファイルに書き込まれます。</p> <p>NOTE ゲートウェイレコーディングが使用されている場合、一時停止イベントは調整プロセス中に音声録音に挿入されます。</p> <p>このコマンドは、画面のみのレコーディングを一時停止するために使用できます。</p> <pre>dcc -c pause</pre>
再開	<p>以前に一時停止したメディアキャプチャを再開します。</p> <pre>dcc -c resume</pre>
[セグメントの開始 (Start segment)]	<p>アクティブなコールの新規セグメントコンタクトを開始します。</p> <pre>dcc -c segment</pre>
[セグメントの停止 (Stop segment)]	<p>アクティブなコールの新規セグメントコンタクトを停止します。</p>

コマンド	形式
segment)]	<code>dcc -c segment <ani> <dnis> <associated> <delete></code> EXAMPLE セグメントと削除の場合： <code>dcc -c segment true</code>
タグ	TAG コマンド、ユーザ名、およびタイムスタンプを含む監査メッセージを送信します。 <code>.dcc -c tag</code>

簡素化レコーディング制御 API

簡素化レコーディング制御を設定した場合、Webex WFO ユーザはデータサーバの認証を使用してレコーディング制御 API の要求を処理します。その結果、ユーザはレコーディング制御のコマンドを発行するときにユーザ名とパスワードを指定する必要はありません。要求は、GET または POST メソッドを使用して、Webex WFO データサーバの URL に送信されます。

プロトコルと URI

URI	GET: /api/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<エージェントの ACD ID>&acdServerId=<エージェントの ACD サーバ ID> POST: /api/rest/recordingcontrols/<コマンド>
方法 (Method)	GET および POST
権限	レコーディング制御
コンテンツ タイプ	アプリケーション/JSON

GET の例

EXAMPLE

```
http://<データサーバ IP>:8080/api/rest/recordingcontrols/<コマンド>?acdId=<エージェントの ACD ID>&acdServerId=<エージェントの ACD サーバ ID>
```

上記の例で、

- <データサーバ IP> — データサーバの IP アドレスを入力します。
- <コマンド> — pause(一時停止)、resume(再開)、tag(タグ)などのコマンドを入力します。コマンドの完全なリストを下の表に示します。
- <agent の ACD ID> — エージェントの ACD ID を入力します。

- <エージェントの ACD サーバ ID> —エージェントの ACD のサーバ ID を入力します。ACD サーバ ID は、[アプリケーション管理 (Application Management)] > [ACD 設定 (ACD Configuration)] で確認できます。

POST の例

EXAMPLE

http://<データサーバ IP>:8080/api/rest/recordingcontrols/<コマンド>

上記の例で、

- <データサーバ IP> — データサーバの IP アドレスを入力します。
- <コマンド> — pause(一時停止)、resume(再開)、tag(タグ)などのコマンドを入力します。コマンドの完全なリストを下の表に示します。

簡素化レコーディング制御を設定するには、次の手順に従います。

1. Calabrio ONE Data Server Web Services が無効の場合は、再起動し、[スタートアップの種類 (Startup type)] を [自動 (Automatic)] に設定します。
2. tomcat サーバが起動していること、および wars が正常に展開されていることを確認します。最新の catalina.*.log ファイルが C:\Program Files\Calabrio ONE\Data Server\Tomcat\logs にあることを確認します。
3. URL 内のサーバポートを 8080 に設定します。

EXAMPLE http://192.0.2.0:8080/api/rest/recordingcontrols/metadata

4. Poster などのツールを使用し、システムが起動して正常に動作していることを確認します。

次を使用して GET 要求を行います。

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

```
Content-Type: text/html;charset=utf-8
```

次の情報を使用して、POST 要求を実行し、メタデータをテストします。

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

```
{  
  "acdServerId": "43",
```



```

“acdId”: “16663”,
“metadata”: [{
  “name”:
  “text1”,
  “value”: “Test data”
}]
}

```

このテストでシステムが機能していないことが示された場合は、localhost_access_log.*.txt の最新の localhost_access_log を確認してください。このログは、このサーバに対して要求が行われたかどうかを示します。示されていない場合、要求がこのサーバのポート 8080 に送信されていない兆候であり、送信側に問題があります。

コマンドの説明

次のリストに、使用可能なコマンドの詳細を示します。

NOTE 各コマンドでは GET メソッドと POST メソッドを使用できます。GET の場合は、「[GET の例](#)」を参照してください。POST はコマンドによって異なる場合があります。下の各コマンドの説明にある POST の例を参照してください。

コマンド	説明
メタデータ	<p>アクティブなコールにメタデータを添付します。</p> <p>アクティブなコールがなく、かつ active_call_only が false の場合、これによりメタデータは前のコールに添付されます。要求の本文でサポートされるパラメータ:</p> <p>メタデータ(オブジェクトの配列)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 名前(文字列)-メタデータキー ■ 値(文字列)-メタデータ値 <p>POST 要求の本文の例:</p> <pre> { “acdServerId”: “43”, </pre>

コマンド	説明
	<pre> “acdId”: “16663”, “metadata”: [{ “metadata-key”: “text1”, “value”: “Test data” }] </pre>
<p>一時停止</p>	<p>アクティブなコールの画面と音声の両方を一時停止します。</p> <p>NOTE ゲートウェイレコーディングが使用されている場合、一時停止イベントは調整プロセス中に音声録音に挿入されます。</p> <p>レコーディングがすでに一時停止されている場合、このコマンドは無視されます。</p> <p>POST の例:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ {“acdServerId”:“1”,“acdId”:“123ABC”}
<p>再開</p>	<p>アクティブなコールの画面と音声の両方のレコーディングを再開します。</p> <p>レコーディングが一時停止されていない場合、このコマンドは無視されます。</p> <p>POST の例:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ {“acdServerId”:“1”,“acdId”:“123ABC”}
<p>セグメント</p>	<p>アクティブなコールの新規セグメントコンタクトを開始します。</p> <p>POST の例:</p> <pre>{“acdServerId”:“1”,“acdId”:“123ABC”,“delete”:“true”}</pre>
<p>Start_Screen</p>	<p>画面のみの録画を開始します。</p>

コマンド	説明
	<ul style="list-style-type: none">■ 通常のコールのレコーディングが進行中の場合は、別の画面のみのレコーディングが作成されます。■ 別の画面のみのレコーディングがすでに開始されている場合、このコマンドは無視されます。 <p>POST の例：</p> <ul style="list-style-type: none">■ {"acdServerId": "1", "acdId": "123ABC"}
Stop_Screen	<p>画面のみのレコーディングを終了します。画面のみのレコーディングが進行中ではない場合、このコマンドは無視されます。</p> <p>POST の例：</p> <ul style="list-style-type: none">■ {"acdServerId": "1", "acdId": "123ABC"}
タグ	<p>アクティブコールのレコーディング理由をタグ付きに設定します。アクティブなコールがなく、かつ active_call_only が false の場合、これにより、前のコールのレコーディング理由が変更されます。</p> <p>POST の例：</p> <ul style="list-style-type: none">■ {"acdServerId": "1", "acdId": "123ABC"}

エージェントおよび日付別のスケジュールの詳細 API

エージェントおよび日付別のスケジュールの詳細 API は、すべてのエージェントのスケジュール情報、および日付範囲全体のエージェントの指定したリストを返します。この API は、範囲内にあり、かつ認証されたユーザーに表示されるエージェントのデータのみを返します。

NOTE 要求したエージェント ID が要求しているユーザーのビューにない場合、API は空の JSON 配列を返します。

プロトコルと URI

URI	~/scheduling/schedule/activity/detail/
方法 (Method)	GET および POST
権限	スケジュールの計画

パラメータ

フィールド	必須?	タイプ	説明
fromDate	Y	文字列	アクティビティデータの開始日。形式: YYYY-MM-DD。
toDate	Y	文字列	アクティビティデータの終了日。形式: YYYY-MM-DD。

要求のフィールド

フィールド	必須?	タイプ	説明
agentIds	Y	ケース	アクティビティデータを要求しているエージェントの ID (カンマ区切り)。

フィールド	必須?	タイプ	説明
-------	-----	-----	----

NOTE エージェント ID を指定しない場合は、ビュー内のすべてのエージェントのデータが返されます。

例:

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

```
{
  "agentIds": [<agent id>, <agent id>, <agent id>]
}
```

エージェントおよび日付別のスケジュールの詳細 API の応答フィールド

名前	説明
agentId	エージェントの一意の ID。
employeeId	エージェントの従業員 ID。
agentTimeZone	エージェントのコンタクトセンターが存在するタイムゾーン。
	<p>NOTE これはエージェントのディスプレイのタイムゾーンで、ローカル時刻です。</p> <p>NOTE データは、テナントタイムゾーンで指定した日付に基づいて返されます。午前 0 時にまたがるアクティビティは、一日の終わりに切り捨てられません。代わりに、WFM は、テナントタイムゾーンの選択した日に一部が含まれる全アクティビティのアクティビティ全体を返します。</p> <p>たとえば、10 月 10 日まで続く 10 月 9 日のアクティビティを送信すると、アクティビティ全体の結果を受け取ります。</p>
activitiesByDate	指定した日付におけるエージェントのアクティビティのリスト。

名前	説明
date	エージェントのアクティビティの日付。
scheduledActivities	エージェントのスケジュール済みアクティビティの詳細なリスト(スケジュールされた各アクティビティのリストが表示されます)。
activityType	アクティビティのタイプ。
activityTypeLabel	アクティビティタイプのラベル。
activityDetailName	特定のアクティビティの名前。
serviceQueueId	サービスキューの識別子。
startTime	アクティビティの開始時間。形式 = UNIX 時間
endTime	アクティビティの終了時間。形式 = UNIX 時間
paid	これが有給アクティビティかどうかを示します。true または false。
activityMetadata	アクティビティのメタデータフィールドを定義します。

エージェントおよび日付別のスケジュールの詳細 API の JSON ファイルの例

要求ファイルの例

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

応答ファイルの例

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

```
{
  "date": "2016-07-22",
  "scheduledActivities": [
    {
      "activityType": "lunch",
      "activityTypeLabel": "Lunch",
      "activityDetailName": "Special Lunch",
      "serviceQueueId": 6,
      "startTime": "287579823492000",
      "endTime": "45832573458000",
      "paid": true
      "activityMetadata": "PRM - 1024"
    },
    ...
  ]
},
...
]
```

]です

タイムスパンのスケジュール API

タイムスパンのスケジュール API は、指定したエージェント ID の指定したタイムスパンのスケジュールアクティビティを取得します。送信しているユーザのビュー内にあるエージェントのスケジュールのみが返されます。この API を使用すると、API の発信者は 1 人のエージェントの 60 日分のスケジュールデータ、または複数のエージェントの最大 9 日分のスケジュールデータを取得できます。

プロトコルと URI

URI	~/schedule/for/timespan/
方法 (Method)	POST
権限	スケジュールの編集またはスケジュールの表示の権限が必要です。ユーザがスケジュールの表示権限のみを持っている場合、ユーザは自分のスケジュールのみを取得できます。

リクエスト パラメータ

名前	必須?	タイプ	説明
fromTimestamp	Y	長期	エポックミリ秒単位の開始タイムスタンプ。複数の agentId を指定した場合、「fromTimestamp」から「toTimestamp」までの期間は 9 日を超えてはなりません。1 つの agentId を指定した場合、「fromTimestamp」から「toTimestamp」までの期間は 60 日を超えてはなりません。
toTimestamp	Y	長期	エポックミリ秒単位の終了タイムスタンプ。複数の agentId を指定した場合、「fromTimestamp」から「toTimestamp」までの期間は 9 日を超えてはなりません。1 つの agentId を指定した場合、「fromTimestamp」から「toTimestamp」までの期間は 60 日を超えてはなりません。

要求のフィールド

名前	必須?	タイプ	説明
agentIds	Y	長整数型の配列	送信しているユーザのビューにあるエージェントの ID。ID の数は 1,000 を超えてはなりません。

例:

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

応答フィールド

名前	必須?	タイプ	説明
agentId	Y	整数	エージェント ID。
employeeID	Y	文字列	従業員 ID。このフィールドは、null または空にすることができます。
agentTimeZone	Y	文字列	エージェントの表示タイムゾーン(「アメリカ/スクリプト」など、Java タイムゾーン ID)。
アクティビティ	Y	アレイ	アクティビティオブジェクトの配列。このフィールドは空でもかまいません。

アクティビティオブジェクト

名前	必須?	タイプ	説明
activityType	Y	文字列	(ローカライズされていない) アクティビティタイプ。
activityTypeLabel	Y	文字列	(ローカライズされた) アクティビティタイプのラベル。
activityDetailName	Y	文字列	アクティビティ詳細の名前。アクティビティタイプが次のいずれ

名前	必須?	タイプ	説明
			<p>れかである場合を除き、これは null または空です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ アクティビティタイプがサービスキューのサービス提供中、クローズド サービス、または残業である場合、これはサービスキュー名です。 ■ これはマルチスキルグループ名です(アクティビティタイプがマルチスキルグループのサービス提供中、クローズド サービス、または残業である場合)。 ■ これは休憩、昼食、例外、またはプロジェクト名です(アクティビティタイプがこれらのアクティビティのいずれかである場合)。
startTime	Y	long	アクティビティの開始タイムスタンプ(エポックミリ秒単位)。
endTime	Y	long	アクティビティの終了タイムスタンプ(エポックミリ秒単位)。
色	Y	文字列	カラー HTML コード。
serviceQueueId	N	long	サービスキュー ID。これは null です(アクティビティタイプがサービスキューのサービス提供中、クローズド サービス、または残業ではない場合)。
multiSkillGroupId	N	long	マルチスキルグループ ID。これは null です(アクティビティタイプがマルチスキルグループのサービス提供中、クローズド サービス、または残業ではない場合)。

応答の例

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

```
{
  "activityType": "IN_SERVICE",
  "activityTypeLabel": "In Service",
  "activityDetailName": "SimSG1",
  "startTime": 1535378400000,
  "endTime":1535382900000,
  "color": "#7399BD",
  "serviceQueueId": 218
},
{
  "activityType": "LUNCH",
  "activityTypeLabel": "Lunch",
  "activityDetailName": "Special Lunch",
  "startTime": 1535382900000,
  "endTime":1535383800000,
  "color": "#A3AD00"
},
{
  "activityType": "IN_SERVICE_MSG",
  "activityTypeLabel": "In Service",
  "activityDetailName": "AW_SimMSG",
  "startTime": 1535383800000,
  "endTime":1535394600000,
  "color": "#6666FF",
  "multiSkillGroupId": 1
},
...
]
},
...
```

]です

サービス API

サービス API を使用してサービスキューを作成し、ユーザのビュー内のサービスを識別します。この API は、次の 2 つのメソッドを使用します。

- GET サービス: サービスのリストを取得できます。
- サービスの POST: サービスキューを作成できます。
- **NOTE** サービス API は、エージェントのログイン名 (電子メールアドレス) を返しません。エージェントおよびその他のログイン名については、「[ユーザ API](#)」を参照してください。

サービスの GET API

サービスの GET では、ビュー内のサービスのリストを取得できます。

サービスの GET API のプロトコルと URI

URI	/api/rest/v2/scheduling/service
方法	GET
権限	スケジュールの計画
コンテンツ タイプ	multipart/form-data

サービスの GET API の要求フィールド

フィールド	必須?	タイプ	説明
mainViewOnly	N	ブール	true の場合、呼び出し側のメインビューにあるサービスのみを返します。デフォルトは false です (すべてのサービスを返します)。
表示	N	ブール	true の場合、割り当てられたビューと一緒にサービスが返されます。デフォルトは false です。

フィールド	必須?	タイプ	説明
skillMappings	N	ブール	true の場合、スキルグループマッピングとともにサービスを返します。デフォルトは false です。
contactType	N	整数	指定した場合、指定したコンタクトタイプを持つサービスキュータイプのサービスを返します。0 = インタラクティブ。1 = 非インタラクティブ。 NOTE パラメータを指定したが、値が 0 または 1 ではない場合は、400 エラーを返します。
種類	N	整数	指定した場合、そのサービスキュータイプのサービスを返します。 NOTE パラメータを指定したが、値が整数ではない場合、400 エラーを返します。タイプが既存のサービスキュータイプではない場合は、空のリストを返します。
forecastAllowed	N	ブール	true の場合、[このサービスキューに対して予測またはスケジュールを生成しない(Do not generate forecasts or schedules for this service queue)] がオフになっているサービスのみを返します。 次のいずれかの状況では True に設定できます。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 他のパラメータがない ■ 表示 およびスキルマッピングが必要な場合 ■ 表示、スキルマッピング、およびタイプまたは連絡先タイプが必要な場合。 デフォルトは false です(すべてのサービスを返します)。

サービスの GET API の応答フィールド

JSON 出力は次の表で定義しているフィールドを含んでいます。

フィールド	説明
ID	サービスキュー ID。 NOTE サービスキュー ID は、「 サービスキューでスケジュールされたエージェント API 」によって使用されます。
ケース	ACD サービスキュー ID。
名前	サービスキューの名前。
優先度	サービスキューの優先度。有効な値は 0 ~ 999 です。プライオリティは 0 が最高です。デフォルトは 0 です。
仮想	仮想 サービスキューインジケータ。デフォルトは false です。
カラー	サービスキューの 16 進コード。デフォルトは、#7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR) です。
NotAllowForecast	true の場合、予測またはスケジュールを生成しません。デフォルトは false です。
MSAQ	マルチスキルエージェントのキューへの登録を有効にします。デフォルトは false です。
タイプ	サービスキューのタイプ。デフォルトは 0(音声)です。
TypeDesc	サービスキュータイプ名
ContactType	サービスキューのコンタクトタイプ。0 = インタラクティブ(デフォルト)。1 = 非インタラクティブ。
ViewIDs	ビュー ID の配列。
skillMappingIds	スキルマッピング ID の配列。

サービスの GET API JSON ファイルの例

```
[
  {
    "id" : 123,
    "number" : 456,
    "name" : "Sales",
```

```
    "priority" : 1,
    "virtual" : false,
    "color" : "#7399BD",
    "notAllowForecast" : false,
    "msaq" : false,
    "type" : 0,
    "typeDesc" : "Voice",
    "contactType" : 1,
    "shrinkageScenarioId": null,
    "viewIds" :[
        {
            "id" : 23
        },
        {
            "id" : 45
        }
    ],
    "skillMappingIds" :[
        {
            "id" : 11
        },
        {
            "id" : 12
        }
    ]
}
```

```
]
```


サービスの POST API

サービスの POST では、ユーザビューで新しいサービスキューを作成できます。新しく追加したサービスキューは、すべてのユーザの現在のビューに追加されます。ユーザにビューが割り当てられていない場合、ユーザはこの操作を実行できません。

サービスの POST API のプロトコルと URI

URI	/api/rest/v2/scheduling/service
方法 (Method)	POST
権限	メッセージの管理、WFM の管理

サービスの POST API の要求フィールド

JSON 出力は次の表で定義しているフィールドを含んでいます。

フィールド	必須?	タイプ	説明
番号を入力します	Y	ケース	ACD 内のサービスキューを識別します。一意。null 以外。最大桁数 = 22
name	Y	文字列	サービスキューの名前。一意。空にできません。最大文字数 = 50
acdServiceId	Y	文字列	ACD サービスキューの ID。空にできません。最大文字数 = 50
プライオリティ	Y	ケース	サービスキューの優先度。有効な値は 0 ~ 999 です。プライオリティは 0 が最高です。デフォルトは 0 です。一意。null 以外。最大桁数 = 22
色	N	文字列	サービスキューの 16 進コード。デフォルトは、#7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR) です。空にできません。GET ~/config/color の colorCode フィールドにマップされている必要があります。最大文字数 = 50
notAllowForecast	N	ブール	true の場合、予測やスケジュールは生成され

フィールド	必須?	タイプ	説明
			ません。デフォルトで false に設定されます。
msaq	N	ブール	マルチスキルエージェントのキューへの登録を有効にします。デフォルトは false です。
種類	Y	ケース	サービスキューのタイプ。デフォルトは 0(音声)です。既存のサービスキュータイプ。
closedHoursRedistributionType		ケース	<p>時間外再配布タイプ。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 0 = なし ■ 1 = 比例 ■ 2 = 均一 <p>デフォルトは 0 です。</p> <p>タイプが非インタラクティブのコンタクトタイプのサービスキュータイプのものである場合は必須で、それ以外の場合は使用されません。</p>
handlingThreshold		ケース	処理しきい値。0 ~ 4320 分。デフォルトは 0 です。closedRedistType が 1 または 2 の場合、値は必須です。closedRedistType が 1 または 2 ではない場合、handlingThreshold は使用されません。
talkTime		ケース	平均コンタクト時間(秒単位)。負の値にすることはできません。
workTime		ケース	平均作業時間(秒単位)。負の値にすることはできません。
serviceLevelObjectivePercent		ケース	インタラクティブコンタクトタイプのサービスキューの場合は 0 ~ 100 の割合。サービスキューに非インタラクティブコンタクトタイプがある場合、このフィールドは無視されます。非インタラクティブコンタクトタイプのサービスキューは、100 にハードコードされます。

フィールド	必須?	タイプ	説明
serviceLevelObjectiveSeconds		ケース	インタラクティブのコンタクトタイプには正の値を指定する必要があります。タイプが非インタラクティブのコンタクトタイプのサービスキュータイプのものである場合は無視されます(nullにハードコードされます)。
productivityPercent	N	ケース	生産性の割合。デフォルトは 0 です。
fteHourPerWeek	N	ケース	週当たりの FTE 時間数 デフォルトは 0 です。
breakHoursPerWeek	N	ケース	週あたりの休憩時間数。デフォルトは 0 です。
forecastStaffingAdjustmentFactor		ケース	エージェント数の予測調整係数。デフォルトは 1.00 です。範囲は 0.00 ~ 10.00 です。
日	Y	配列	<p>日の情報の配列。オープンおよびクローズが設定されたアクティブな少なくとも 1 つの週日がある必要があります。</p> <p>日数の JSON 出力に含まれるフィールドの定義については、「曜日フィールド」を参照してください。</p>
skillMappings	Y	配列	<p>スキルマッピング情報の配列。これが使用できない場合は、サービスキューとスキルマッピングの関係は更新されません。</p> <p>スキルマッピングの JSON ファイルに含まれるフィールドの定義については、「スキルマッピングのフィールド」を参照してください。</p>
assignedDns	Y	配列	<p>DN 情報の配列。これが使用できない場合は、サービスキューと DN の関係は更新されません。</p> <p>割り当てられた DN の JSON 出力に含まれるフィールドの定義については、「DN の</p>

フィールド	必須?	タイプ	説明
			フィールド 」を参照してください。
仮想		ブール	true の場合、これが仮想 サービスキューであることを示します。
virtualServices	Y	配列	<p>仮想 サービス情報の配列。これが使用できない場合、サービスキューと送信元 サービスのサービスキューの関係は更新されません。</p> <p>JSON 出力に含まれる仮想 サービスのフィールドの定義については、「仮想 サービスのフィールド」を参照してください。</p>
schedulingOrderParameters	Y	配列	<p>スケジュール順序情報の配列。これが使用できない場合、サービスキューのスケジュール優先度関係は更新されません。</p> <p>JSON 出力に含まれるスケジュール順序パラメータのフィールドの定義については、「スケジュール順序のフィールド」を参照してください。</p>
vacationOrderParameters	Y	配列	<p>休暇の順序情報の配列。これが使用できない場合、サービスキューの休暇優先度関係は更新されません。</p> <p>JSON 出力に含まれる休暇順序パラメータのフィールドの定義については、「休暇順序のフィールド」を参照してください。</p>
multiSkillGroups	Y	配列	<p>マルチスキルグループの配列。これが使用できない場合、マルチスキルグループ サービスキューの関係は更新されません。</p> <p>JSON 出力に含まれるマルチスキルグループのフィールドの定義については、「マルチスキルグループのフィールド」を参照してください。</p>

フィールド	必須?	タイプ	説明
agentIds	N	数値の配列	メインサービスキューがこのサービスキューであるエージェント ID の配列 (クラウドにのみ追加 - 2016.10 から)

曜日フィールド

曜日フィールドには、日曜日、月曜日、火曜日、水曜日、木曜日、金曜日、土曜日のタグのフィールドが含まれます。

フィールド	必須?	タイプ	説明
open		時刻	形式:HH:MM。オープンとクローズの両方に値があるか、両方が null である必要があります。active が false の場合は無視されます。
閉じる		時刻	形式:HH:MM。オープンとクローズの両方に値があるか、両方が null である必要があります。active が false の場合は無視されます。
アクティブ	Y	ブール	曜日がアクティブかどうかを示します。

スキルマッピングのフィールド

フィールド	必須?	タイプ	説明
id	Y	ケース	スキルマッピング ID。
プライオリティ	Y	ケース	有効な優先度は 0 ~ 999 で、0 は最も高い値です。デフォルトは優先度 1 です。

DN のフィールド

フィールド	必須?	タイプ	説明
id	Y	ケース	DN ID。
start	Y	時刻	DN が始まる時間。
終了	Y	時刻	DN が終了する時間。開始後である必要があります

フィールド	必須?	タイプ	説明
			す。
日	Y	配列	選択した曜日の配列(月曜日、火曜日、水曜日、木曜日、金曜日、土曜日)のタグ、ブール型の値を使用)。少なくとも1つを設定する必要があります。

仮想サービスのフィールド

フィールド	必須?	タイプ	説明
id	Y	ケース	サービスキュー ID。このサービスキューには、同じサービスキュータイプが必要です。
hourGap	N	ケース	WFM 9.3(1) から無視されました
ratio	N	ケース	WFM 9.3(1) から無視されました

スケジュール順序のフィールド

フィールド	必須?	タイプ	説明
criteria	Y	文字列	これは、サービスでエージェントのスケジュールを設定中に考慮される基準です。これは ID であり、ローカライズされた文字列ではありません。次のいずれかです。maximum_hours_available、minimum_hours_available、maximum_hours_per_week、minimum_hours_per_week company_start_date、department_start_date、rank。
プライオリティ	Y	ケース	これは、基準に割り当てられる優先度です。一意。
昇順	Y	ブール	ascending または descending です。降順がデフォルトで、値は false です。

休暇順序のフィールド

フィールド	必須?	タイプ	説明
criteria	Y	文字列	これは、休暇の優先度で考慮される基準です。これは ID であり、ローカライズされた文字列ではありません。次のいずれかです。company_start_date、department_start_date、rank、min_fte_hours。
プライオリティ	Y	ケース	これは、基準に割り当てられる優先度です。一意。
昇順	Y	ブール	ascending または descending です。降順がデフォルトで、値は false です。

マルチスキルグループのフィールド

フィールド	必須?	タイプ	説明
id	Y	ケース	マルチスキルグループ ID。
name		文字列	マルチスキルグループ名。POST および PUT では使用されません。GET 応答にのみ含まれます。空にできません。
プライオリティ	Y	ケース	有効な優先度は 0 ~ 999 で、0 は最も高い値です。デフォルトは優先度 1 です。

サービスの POST API の応答フィールド

名前	説明
id	サービスキュー ID。一意。null 以外。最大桁数 = 22
数字	ACD のサービスキューを識別します。null 以外。最大桁数 = 22
name	サービスキューの名前。一意。空にできません。最大文字数 = 50
acdServerId	ACD サーバ ID。null 以外。最大桁数 = 22
プライオリティ	サービスキューの優先度。有効な値は 0 ~ 999 です。0 が最も

名前	説明
	高いプライオリティです。デフォルトは 0 です。一意。null 以外。最大桁数 = 22
仮想	これが仮想 サービスキューであるかどうかを示します。デフォルトは false です。null 以外。
色	サービスキューの HTML カラーコード。デフォルトは、"#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR) です。空にできません。GET ~/config/color の colorCode フィールドにマップされている必要があります。最大文字数 = 50
notAllowForecast	true の場合、予測またはスケジュールを生成しません。デフォルトは false です。
msaq	マルチスキルエージェントのキューへの登録を有効にします。デフォルトは false です。
種類	サービスキューのタイプ。デフォルトは 0(音声)です。既存のサービスキュータイプ。
typeDesc	サービスキュータイプ名 空にできません。
closedHoursRedistributionType	<p>時間外再配布タイプ。</p> <p>0 = なし、 1 = 比例、 2 = 均一。</p> <p>デフォルトは 0 です。WFM 9.2(1) で追加されました。</p> <p>タイプが非インタラクティブのコンタクトタイプのサービスキュータイプのものである場合、値は必須で、それ以外の場合には使用されません。</p>
handlingThreshold	<p>処理しきい値。0 ~ 4320 分。デフォルトは 0 です。WFM 9.2(1) で追加されました。</p> <p>closedRedistType が 1 または 2 の場合、値は必須で、それ以外の場合、このフィールドは使用されません。</p>

名前	説明
talkTime	平均コンタクト時間(秒単位)。負の値にすることはできません。
workTime	平均作業時間(秒単位)。負の値にすることはできません。
serviceLevelObjectivePercent	サービスレベルの目標割合 インタラクティブのコンタクトタイプの場合 は 0 ~ 100。タイプが非インタラクティブのコンタクトタイプのサービス キュータイプのものである場合は無視されます(100% にハードコー ドされます)。
serviceLevelObjectiveSeconds	サービスレベル目標秒数。インタラクティブのコンタクトタイプには正 の値を指定する必要があります。タイプが非インタラクティブのコンタ クトタイプのサービスキュータイプのものである場合は無視されます (null にハードコードされます)。
productivityPercent	生産性の割合。デフォルトは 0 です。
fteHourPerWeek	週あたりの FTE 時間数。デフォルトは 0 です。
breakHoursPerWeek	週あたりの休憩時間数。デフォルトは 0 です。
forecastPrecisionLevel	予測精度レベル。
forecastStaffingAdjustmentFactor	エージェント数の予測調整係数。デフォルトは 1.00 です。範囲は 0.00 ~ 10.00 です。
日	日の情報の配列。オープンおよびクローズが設定されたアクティブ な少なくとも 1 つの週日がある必要があります。参照
skillMappings	スキルマッピング情報の配列。これが使用できない場合は、サービ スキューとスキルマッピングの関係は更新されません。
assignedDns	DN 情報の配列。これが使用できない場合は、サービスキューと DN の関係は更新されません。
virtualServices	仮想サービス情報の配列。これが使用できない場合、サービ スキューと送信元サービスのサービスキューの関係は更新されませ ん。
schedulingOrderParameters	スケジュール順序情報の配列。これが使用できない場合、サービ スキューのスケジュール優先度の関係は更新されません。

名前	説明
vacationOrderParameters	休暇の順序情報の配列。これが使用できない場合、サービスキューの休暇優先度の関係は更新されません。
multiSkillGroups	マルチスキルグループ情報の配列。これが使用できない場合、サービスキューとマルチスキルグループの関係は更新されません。WFM 9.3(1) で追加されました。
agentIds	エージェント ID の配列。このサービスキューがメインサービスキューとしてマッピングされているエージェントがない場合、数値のこの配列は使用できません。2016.10 からクラウドにのみ追加されました。

サービスの POST API の要求 JSON ファイルの例

```
{
  "acdServerId": 2,
  "number": 456,
  "name": "Sales",
  "priority": 1,
  "color": "#7399BD",
  "notAllowForecase": false,
  "msaq": false,
  "type": 0,
  "closedHoursRedistributionType": 0,
  "handlingThreshold": 0,
  "talkTime": 60,
  "workTime": 10,
  "serviceLevelObjectivePercent": 80,
  "serviceLevelObjectiveSeconds": 20,
  "productivityPercent": 0,
  "fteHourPerWeek": 0,
  "breakHoursPerWeek": 0,
  "forecastStaffingAdjustmentFactor": 1.00,
```

```
“days”: {
  “sunday”:
  {
    “open”: “00:00”,
    “close”: “23:59”,
    “active” : true
  },
  “monday” :
  {
    “open” : “00:00”,
    “close” : “23:59”,
    “active” : true
  },
  “tuesday” :
  {
    “open” : “00:00”,
    “close” : “23:59”,
    “active” : true
  },
  “wednesday” :
  {
    “open” : “00:00”,
    “close” : “23:59”,
    “active” : true
  },
  “thursday” :
  {
    “open” : “00:00”,
    “close” : “23:59”,
    “active” : true
  },
  “friday” :
```

```
{
  "open" : "00:00",
  "close" : "23:59",
  "active" : true
},
"saturday" :
{
  "open" : "00:00",
  "close" : "23:59",
  "active" : true
}
},
"skillMappings" :
[
  {
    "id" : 22,
    "priority" : 1
  }
],
"assignedDns":
[
  {
    "id": 32,
    "start": "00:00",
    "end": "10:15",
    "days" : // 少なくとも 1 つを設定する必要があります
    {
      "sunday" : false,
      "monday" : true,
      "tuesday" : true,
      "wednesday" : true,
      "thursday" : true,

```

```
        "friday" : true,
        "saturday" : false
    }
}
],
"virtualServices" :
[
    {
        "id" : 22,
        "hourGap" : 0,
        "ratio" : 0
    }
],
"schedulingOrderParameters" :
[
    {
        "criteria" : maximum_hours_available,
        "priority" : 1,
        "ascending" : false
    },
    {
        "criteria" : minimum_hours_available,
        "priority" : 2,
        "ascending" : false
    },
    {
        "criteria" : maximum_hours_per_week,
        "priority" : 3,
        "ascending" : false
    },
    {
        "criteria" : minimum_hours_per_week,
```

```
        "priority" : 4,
        "ascending" : false
    },
    {
        "criteria" : rank,
        "priority" : 5,
        "ascending" : false
    },
    {
        "criteria" : company_start_date,
        "priority" : 6,
        "ascending" : false
    },
    {
        "criteria" : department_start_date,
        "priority" : 7,
        "ascending" : false
    },
],
"vacationOrderParameters":
[
    {
        "criteria" : company_start_date,
        "priority" : 1,
        "ascending" : false
    },
    {
        "criteria" : department_start_date,
        "priority" : 2,
        "ascending" : false
    },
    {
```

```

        "criteria" : min_fte_hours,
        "priority" : 3,
        "ascending" : false
    }
],
"agentIds": [65],
"virtual": true
}

```

サービスの POST API の応答 JSON ファイルの例

```

{
    "id" : 6788,
    "number" : 456,
    "acdServerId": 2,
    "name" : "Sales",
    "priority" : 1,
    "virtual" : true,
    "color" : "#7399BD",
    "notAllowForecast" : false,
    "msaq" : false,
    "type" : 0,
    "closedHoursRedistributionType" : 0,
    "handlingThreshold" : 0,
    "talkTime" : 60,
    "workTime" : 10,
    "serviceLevelObjectivePercent" : 80,
    "serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
    "productivityPercent" : 0,
    "fteHourPerWeek" : 0,
    "breakHoursPerWeek" : 0,
    "forecastPrecisionLevel" : 0,
    "forecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00,

```

```
“days” : {
  “sunday” :
  {
    “open” : “00:00”,
    “close” : “23:59”,
    “active” : true
  },
  “monday” :
  {
    “open” : “00:00”,
    “close” : “23:59”,
    “active” : true
  },
  “tuesday” :
  {
    “open” : “00:00”,
    “close” : “23:59”,
    “active” : true
  },
  “wednesday” :
  {
    “open” : “00:00”,
    “close” : “23:59”,
    “active” : true
  },
  “thursday” :
  {
    “open” : “00:00”,
    “close” : “23:59”,
    “active” : true
  },
  “friday” :
  {
    “open” : “00:00”,
```



```
        "close" : "23:59",
        "active" : true
    },
    "saturday" :
    {
        "open" : "00:00",
        "close" : "23:59",
        "active" : true
    }
},
"skillMappings" :
[
    {
        "id" : 22,
        "name" : "Skill Name",
        "priority" : 1
    }
],
"assignedDns":
[
    {
        "id": 32,
        "start": "00:00",
        "end": "10:15",
        "name" : "Name",
        "number": 12,
        "days" : // 少なくとも 1 つを設定する必要があります
        {
            "sunday" : false,
            "monday" : true,
            "tuesday" : true,
            "wednesday" : true,
```

```
        "thursday" : true,
        "friday" : true,
        "saturday" : false
    }
}
],
"virtualServices" :
[
    {
        "id" : 22,
        "name" : "Name",
        "number": 12,
        "hourGap" : 0,
        "ratio" : 0
    }
],
"schedulingOrderParameters" :
[
    {
        "criteria" : maximum_hours_available,
        "priority" : 1,
        "ascending" : false
    },
    {
        "criteria" : minimum_hours_available,
        "priority" : 2,
        "ascending" : false
    },
    {
        "criteria" : maximum_hours_per_week,
        "priority" : 3,
        "ascending" : false
    }
]
```

```
    },  
    {  
      "criteria" : minimum_hours_per_week,  
      "priority" : 4,  
      "ascending" : false  
    },  
    {  
      "criteria" : rank,  
      "priority" : 5,  
      "ascending" : false  
    },  
    {  
      "criteria" : company_start_date,  
      "priority" : 6,  
      "ascending" : false  
    },  
    {  
      "criteria" : department_start_date,  
      "priority" : 7,  
      "ascending" : false  
    },  
  ],  
  "vacationOrderParameters":  
  [  
    {  
      "criteria" : company_start_date,  
      "priority" : 1,  
      "ascending" : false  
    },  
    {  
      "criteria" : department_st  
      "priority" : 2,
```

```
        "ascending" : false
      },
      {
        "criteria" : min_fte_hours,
        "priority" : 3,
        "ascending" : false.
      }
    ],
    "multiSkillGroups":
    [
      {
        "id" : 345,
        "name" : "Multi lingual",
        "priority" : 1
      },
      {
        "id" : 341,
        "name" : "Bi lingual",
        "priority" : 2
      }
    ],
    "agents": [
        35,24,3
    ]
  }
```

サービスキュー ID API

サービスキュー ID API を使用すると、サービスキューを識別、更新、または削除できます。

- サービスキュー ID の GET API - この API を使用して、サービスキューに関する情報を取得します。
- サービスキュー ID の PUT API - この API を使用して、サービスキューを更新します。
- サービスキュー ID の DELETE API - この API を使用して、サービスキューを削除します。

NOTE

サービスの API は、エージェントのログイン名 (電子メールアドレス) を返しません。エージェント名や他のログイン名については、「ユーザ API: /api/rest/scheduling/user」を参照してください。

サービス ID の GET API

この API を使用して、ユーザビューで指定したサービスキューの詳細を取得します。

サービス ID の GET API のプロトコルと URI

URL	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
方法	GET
権限	WFM の管理、スケジュールの計画、スケジュールの編集

サービス ID の GET API の要求フィールド

名前	必須?	タイプ	説明
serviceId	Y	文字列	取得するサービスキューの ID。

サービス ID の GET API の応答フィールド

フィールド	説明
id	サービスキュー ID。一意。null 以外。
数字	ACD 内のサービスキューを識別します。一意。null 以外。
acdServerId	ACD サーバ Id。必須。null 以外。
name	サービスキューの名前。一意。空にできません。
プライオリティ	サービスキューの優先度。有効な値は 0 ~ 999 です。0 が最も高いプライオリティです。デフォルトは 0 です。一意。null 以外。
仮想	仮想 サービスキューであるかどうかを示します。デフォルトは false です。null 以外。
色	サービスキューの HTML カラーコード。デフォルトは、"#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR) です。空にできません。GET ~/config/color の colorCode フィールドにマップされている必要があります。
notAllowForecast	true の場合、予測またはスケジュールを生成しません。デフォルトは false です。
mseq	マルチスキルエージェントのキューへの登録を有効にします。デフォルトは false です。
種類	サービスキューのタイプ。デフォルトは 0(音声)です。既存のサービスキュータイプ。
typeDesc	サービスキュータイプ名 空にできません。
shrinkageScenarioId	シナリオ ID を縮小します。
closedHoursRedistributionType	時間外再配布タイプ。0 = なし、1 = 比例、2 = 均一。デフォルトは 0 です。WFM 9.2(1) で追加されました。タイプが非インタラクティブのコンタクトタイプのサービスキュータイプのものである場合は必須で、それ以外は使用されません。タイプが非インタラクティブのコンタクトタイプのサービスキュータイプのものである場合は必須で、それ以外の場合は使用されません。

フィールド	説明
handlingThreshold	0 ~ 4320 分。デフォルトは 0 です。WFM 9.2(1) で追加されました。closedRedistType が 1 または 2 の場合は必須で、それ以外は使用されません。
talkTime	平均コンタクト時間(秒単位)。負の値にすることはできません。
workTime	平均作業時間(秒単位)。負の値にすることはできません。
serviceLevelObjectivePercent	インタラクティブのコンタクトタイプの場合は 0 ~ 100。タイプが非インタラクティブのコンタクトタイプのサービスキュータイプのものである場合は無視されます(100% にハードコードされます)。
serviceLevelObjectiveSeconds	インタラクティブのコンタクトタイプには正の値を指定する必要があります。タイプが非インタラクティブのコンタクトタイプのサービスキュータイプのものである場合は無視されます(null にハードコードされます)。
productivityPercent	デフォルトは 0 です。
fteHourPerWeek	デフォルトは 0 です。
breakHoursPerWeek	デフォルトは 0 です。
forecastPrecisionLevel	
forecastStaffingAdjustmentFactor	エージェント数の予測調整係数。デフォルトは 1.00 です。範囲は 0.00 ~ 10.00 です。
日	日の情報の配列。オープンおよびクローズが設定されたアクティブな少なくとも 1 つの週日がある必要があります。
skillMappings	スキルマッピング情報の配列。これが使用できない場合は、サービスキューとスキルマッピングの関係は更新されません。
assignedDns	DN 情報の配列。これが使用できない場合は、サービスキューと DN の関係は更新されません。
virtualServices	仮想サービス情報の配列。これが使用できない場合、サービスキューと送信元サービスのサービスキューの関係は更新されません。

フィールド	説明
schedulingOrderParameters	スケジュール順序情報の配列。これが使用できない場合、サービスキューのスケジュール優先度の関係は更新されません。
vacationOrderParameters	休暇の順序情報の配列。これが使用できない場合、サービスキューの休暇優先度の関係は更新されません。
multiSkillGroups	マルチスキルグループ情報の配列。これが使用できない場合、サービスキューとマルチスキルグループの関係は更新されません。WFM 9.3(1) で追加されました。
agentIds	エージェント ID の配列。このサービスキューがメインサービスキューとしてマッピングされているエージェントがない場合、数値のこの配列は使用できません。2016.10 からクラウドにのみ追加されました。

サービス ID の GET API の応答 JSON ファイルの例

```
{
  "id" : 6788,
  "number" : 456,
  "name" : "Sales",
  "priority" : 1,
  "virtual" : true,
  "color" : "#7399BD",
  "notAllowForecast" : false,
  "msaq" : false,
  "type" : 0,
  "closedRedistType" : 0,
  "handlingThresh" : 0,
  "talkTime" : 60,
  "workTime" : 10,
  "serviceLevelObjectivePercent" : 80,
  "serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
  "productivityPercent" : 0,
```



```
“fteHourPerWeek” : 0,  
“breakHoursPerWeek” : 0,  
“forecastPrecisionLevel” : 0,  
“forecastStaffingAdjustmentFactor” : 1.00,  
“days” : {  
  “sunday” :  
    {  
      “open” : “00:00”,  
      “close” : “23:59”,  
      “active” : true  
    },  
  “monday” :  
    {  
      “open” : “00:00”,  
      “close” : “23:59”,  
      “active” : true  
    },  
  “tuesday” :  
    {  
      “open” : “00:00”,  
      “close” : “23:59”,  
      “active” : true  
    },  
  “wednesday” :  
    {  
      “open” : “00:00”,  
      “close” : “23:59”,  
      “active” : true  
    },  
  “thursday” :  
    {  
      “open” : “00:00”,
```

```
        "close" : "23:59",
        "active" : true
    },
    "friday" :
    {
        "open" : "00:00",
        "close" : "23:59",
        "active" : true
    },
    "saturday" :
    {
        "open" : "00:00",
        "close" : "23:59",
        "active" : true
    }
},
"skillMappings" :
[
    {
        "name": "5000.SimSG1",
        "id" : 22,
        "priority" : 1
    }
],
"assignedDns":
[
    {
        "id": 32,
        "name": "SGdn",
        "number": 1,
        "start": "00:00",
        "end": "10:15",
```

“days” : // 少なくとも 1 つを設定する必要があります

```
{
  "sunday" : false,
  "monday" : true,
  "tuesday" : true,
  "wednesday" : true,
  "thursday" : true,
  "friday" : true,
  "saturday" : false
}
],
"virtualServices" :
[
  {
    "id" : 22,
    "name": "SimSG1",
    "number": 1,
    "hourGap" : 0,
    "ratio" : 0
  }
],
"schedulingOrderParameters" :
[
  {
    "criteria" : maximum_hours_available,
    "priority" : 1,
    "ascending" : false
  },
  {
    "criteria" : minimum_hours_available,
    "priority" : 2,
```

```
        "ascending" : false
    },
    {
        "criteria" : maximum_hours_per_week,
        "priority" : 3,
        "ascending" : false
    },
    {
        "criteria" : minimum_hours_per_week,
        "priority" : 4,
        "ascending" : false
    },
    {
        "criteria" : rank,
        "priority" : 5,
        "ascending" : false
    },
    {
        "criteria" : company_start_date,
        "priority" : 6,
        "ascending" : false
    },
    {
        "criteria" : department_start_date,
        "priority" : 7,
        "ascending" : false
    },
],
"vacationOrderParameters":
[
    {
        "criteria" : company_start_date,
```

```
        "priority" : 1,
        "ascending" : false
    },
    {
        "criteria" : department_start_date,
        "priority" : 2,
        "ascending" : false
    },
    {
        "criteria" : min_fte_hours,
        "priority" : 3,
        "ascending" : false.
    }
],
"multiSkillGroups":
[
    {
        "id" : 345,
        "name" : "Multi lingual",
        "priority" : 1
    },
    {
        "id" : 341,
        "name" : "Bi lingual",
        "priority" : 2
    }
],
"agents": [
    35,24,3
]
}
```

サービス ID の PUT API

サービス ID の PUT API を使用して、サービスキューを更新します。

サービス ID の PUT API のプロトコルと URI

URI	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
方法 (Method)	PUT
パラメータ	以下を参照
権限	WFM の管理

パラメータ

フィールド	必須?	タイプ	説明
serviceId	Y	文字列	更新するサービスキューの ID。

サービス ID PUT API の要求フィールド

フィールド	必須?	タイプ	説明
番号を入力します	N	文字列 (22)	ACD 内のサービスキューを識別します。フィールドは PUT で無視されます。一意。未使用。null 以外。
name	Y	文字列型 (50)	サービスキューの名前。一意。空にできません。
acdServerId	Y	数値型 (22)	Acd サーバ ID。null 以外。
プライオリティ	Y	数値型 (22)	サービスキューの優先度。有効な値は 0 ~ 999 です。0 が最も高いプライオリティです。デフォルトは 0 です。一意。null 以外。
色	N	文字列型 (50)	サービスキューの HTML カラーコード。デフォルトは、"#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR) です。オンプレミスの場合

フィールド	必須?	タイプ	説明
			合、HTTPのデフォルトは8090、HTTPSのデフォルトは8181です。空にできません。GET <code>~/config/color</code> の <code>colorCode</code> フィールドにマップされている必要があります。
<code>notAllowForecast</code>	N	ブール	<code>true</code> の場合、予測またはスケジュールを生成しません。デフォルトは <code>false</code> です。
<code>msaq</code>	N	ブール	マルチスキルエージェントのキューへの登録を有効にします。デフォルトは <code>false</code> です。
種類	Y	ケース	サービスキューのタイプ。デフォルトは 0(音声)です。既存のサービスキュータイプ。
<code>closedHoursRedistributionType</code>		ケース	時間外再配布タイプ。0 = なし、1 = 比例、2 = 均一。デフォルトは 0 です。WFM 9.2(1) で追加されました。タイプが非インタラクティブのコンタクトタイプのサービスキュータイプのものである場合は必須で、それ以外の場合は使用されません。
<code>shrinkageScenarioId</code>	N	ケース	縮小シナリオ ID
<code>handlingThreshold</code>	Y	ケース	0 ~ 4320 分。デフォルトは 0 です。WFM 9.2(1) で追加されました。 <code>closedRedistType</code> が 1 または 2 の場合は必須で、それ以外は使用されません。
<code>talkTime</code>		ケース	平均コンタクト時間(秒単位)。負の値にすることはできません。
<code>workTime</code>		ケース	平均作業時間(秒単位)。負の値にすることはできません。
<code>serviceLevelObjectivePercent</code>		ケース	インタラクティブのコンタクトタイプの場合は 0 ~ 100。タイプが非インタラクティブのコンタクトタイプのサービスキュータイプのものである場合は無視されます(100% にハードコードされ

フィールド	必須?	タイプ	説明
			ます)。
serviceLevelObjectiveSeconds		ケース	インタラクティブのコンタクトタイプには正の値を指定する必要があります。タイプが非インタラクティブのコンタクトタイプのサービスキュータイプのものである場合は無視されます(nullにハードコードされます)。
productivityPercent	N	ケース	デフォルトは 0 です。
fteHourPerWeek	N	ケース	デフォルトは 0 です。
breakHoursPerWeek		ケース	デフォルトは 0 です。
仮想		ブール	仮想サービスです。
forecastStaffingAdjustmentFactor		ケース	エージェント数の予測調整係数。デフォルトは 1.00 です。範囲は 0.00 ~ 10.00 です。
日	Y	配列	日の情報の配列。オープンおよびクローズが設定されたアクティブな少なくとも 1 つの週日がある必要があります。
skillMappings	N	配列	スキルマッピング情報の配列。これが使用できない場合は、サービスキューとスキルマッピングの関係は更新されません。
assignedDns	N	配列	DN 情報の配列。これが使用できない場合は、サービスキューと DN の関係は更新されません。
virtualServices	N	配列	仮想サービス情報の配列。これが使用できない場合、サービスキューと送信元サービスのサービスキューの関係は更新されません。
schedulingOrderParameters	N	配列	スケジュール順序情報の配列。これが使用できない場合、サービスキューのスケジュール優先度との関係は更新されません。

フィールド	必須?	タイプ	説明
vacationOrderParameters	N	配列	休暇の順序情報の配列。これが使用できない場合、サービスキューの休暇優先度の関係は更新されません。
multiSkillGroups	N	配列	マルチスキルグループ情報の配列。これが使用できない場合、サービスキューとマルチスキルグループの関係は更新されません。指定したマルチスキルグループ ID が存在しない場合、またはこのサービスキューを含んでいない場合、そのマルチスキルグループのエントリは noop です。他の有効な情報は引き続き更新されます。マルチスキルグループ情報が PUT に含まれていない場合、サービスキューに関連付けられている既存のマルチスキルグループの優先度は、変更されません。WFM 9.3(1) で追加されました。
agentIds	N	数値の配列	エージェント ID の配列。このサービスキューがメインサービスキューとしてマッピングされているエージェントがない場合、数値のこの配列は使用できません。2016.10 からクラウドにのみ追加されました。

サービス ID の PUT API のサービス JSON ファイルの例

```
{
  "acdServerId": 2,
  "number" : 456,
  "name" : "Sales",
  "priority" : 1,
  "color" : "#7399BD",
  "notAllowForecast" : false,
  "msaq" : false,
  "type" : 0,
  "shrinkageScenarioId": null,
```

```
“closedHoursRedistributionType” : 0,
“handlingThreshold” : 0,
“talkTime” : 60,
“workTime” : 10,
“serviceLevelObjectivePercent” : 80,
“serviceLevelObjectiveSeconds” : 20,
“productivityPercent” : 0,
“fteHourPerWeek” : 0,
“breakHoursPerWeek” : 0,
“forecastStaffingAdjustmentFactor” : 1.00,
“days” : {
  “sunday” :
  {
    “open” : “00:00”,
    “close” : “23:59”,
    “active” : true
  },
  “monday” :
  {
    “open” : “00:00”,
    “close” : “23:59”,
    “active” : true
  },
  “tuesday” :
  {
    “open” : “00:00”,
    “close” : “23:59”,
    “active” : true
  },
  “wednesday” :
  {
    “open” : “00:00”,
```

```
        "close" : "23:59",
        "active" : true
    },
    "thursday" :
    {
        "open" : "00:00",
        "close" : "23:59",
        "active" : true
    },
    "friday" :
    {
        "open" : "00:00",
        "close" : "23:59",
        "active" : true
    },
    "saturday" :
    {
        "open" : "00:00",
        "close" : "23:59",
        "active" : true
    }
},
"skillMappings" :
[
    {
        "id" : 22,
        "priority" : 1
    }
],
"assignedDns":
[
    {
```

```
    "id": 32,
    "start": "00:00",
    "end": "10:15",
    "days" : // 少なくとも 1 つを設定する必要があります
    {
        "sunday" : false,
        "monday" : true,
        "tuesday" : true,
        "wednesday" : true,
        "thursday" : true,
        "friday" : true,
        "saturday" : false
    }
},
"virtual": true,
"virtualServices" :
[
    {
        "id": 8,
        "number": 5020,
        "acdServerId": 2,
        "name": "SimSG1",
        "priority": 0,
        "virtual": false,
        "color": "#7399BD",
        "notAllowForecast": false,
        "msaq": true,
        "type": 0,
        "typeDesc": "Voice",
        "contactType": 0,
        "shrinkageScenarioId": null,
```

```
        "viewIds": [],
        "skillMappingIds": []
      }
    ],
    "schedulingOrderParameters" :
  [
    {
      "criteria" : maximum_hours_available,
      "priority" : 1,
      "ascending" : false
    },
    {
      "criteria" : minimum_hours_available,
      "priority" : 2,
      "ascending" : false
    },
    {
      "criteria" : maximum_hours_per_week,
      "priority" : 3,
      "ascending" : false
    },
    {
      "criteria" : minimum_hours_per_week,
      "priority" : 4,
      "ascending" : false
    },
    {
      "criteria" : rank,
      "priority" : 5,
      "ascending" : false
    }
  ]
}
```

```
        "criteria" : company_start_date,
        "priority" : 6,
        "ascending" : false
    },
    {
        "criteria" : department_start_date,
        "priority" : 7,
        "ascending" : false
    },
],
"vacationOrderParameters":
[
    {
        "criteria" : company_start_date,
        "priority" : 1,
        "ascending" : false
    },
    {
        "criteria" : department_start_date,
        "priority" : 2,
        "ascending" : false
    },
    {
        "criteria" : min_fte_hours,
        "priority" : 3,
        "ascending" : false.
    }
],
"multiSkillGroups":
[
    {
        "id" : 345,
```

```

        "priority" : 1
      },
      {
        "id" : 341,
        "priority" : 2
      }
    ],
    "agentIds": [
      35,24,3
    ]
  }

```

サービスキュー ID の削除 API

サービス ID の DELETE API を使用してサービスキューを削除します。

サービスキューがワークフロールール条件によってまだ参照されている場合 (これはコードで適用されます)、この API ではサービスキューを削除できません。

サービス ID の DELETE API のプロトコルと URI

URL	/api/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
方法 (Method)	DELETE
パラメータ	サービスキュー
権限	WFM の管理、スケジュールの計画、スケジュールの編集

サービス ID の DELETE API の要求フィールド

名前	必須?	タイプ	説明
serviceId	Y	文字列	削除するサービスキューの ID。

エージェント別シフト API

エージェント別シフト API を使用すると、エージェントの詳細スケジュール情報を取得できます。

エージェント別シフト API のプロトコルと URI

URI	/api/rest/scheduling/schedule/activity/detail/by/agent/{agentId}
方法	GET
権限	スケジュールの計画
コンテンツタイプ	multipart/form-data

NOTE

エージェントが勤務するようにスケジュールが設定されていない日の情報を要求すると、システムは要求された日と、`scheduledActivities` の空の配列を返します。

エージェント別シフト API の要求フィールド

名前	必須?	タイプ	説明
[エージェント ID (Agent ID)]	Y	ケース	スケジュール情報を取得する WFM エージェント ID。デフォルト = なし。 <u>エージェント API</u> を使用して、エージェント ID を取得します。
[開始日 (From Date)]	Y	日付	取得するエージェントスケジュール情報の開始日。デフォルト = なし。 形式: YYYY-MM-DD。
[終了日 (To Date)]	Y	日付	取得するエージェントスケジュール情報の終了日。デフォ

名前	必須?	タイプ	説明
			ルト = なし。 形式: YYYY-MM-DD。

エージェント別シフト API の応答フィールド

名前	説明
[エージェント ID(Agent ID)]	WFM エージェント ID。デフォルト = なし。
employeeId	エージェントの従業員 ID。
エージェントタイムゾーン	<p>エージェントの UTC タイムゾーン ID。デフォルト = なし。</p> <p>EXAMPLE -06:00</p> <p>NOTE これはエージェントのディスプレイのタイムゾーンで、ローカル時刻です。</p> <p>データは、テナントタイムゾーンで指定した日付に基づいて返されます。午前 0 時にまたがるアクティビティは、一日の終わりに切り捨てられません。代わりに、WFM は、テナントタイムゾーンの選択した日に一部が含まれる全アクティビティのアクティビティ全体を返します。</p> <p>たとえば、10 月 10 日まで続く 10 月 9 日のアクティビティを送信すると、アクティビティ全体の結果を受け取ります。</p>
アクティビティの種類	<p>エージェントアクティビティのタイプ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ assignment ■ available ■ 中断 ■ closed_service ■ closed_service_msg ■ exception

名前	説明
	<ul style="list-style-type: none"> ■ in_service ■ in_service_msg ■ 昼食 ■ not_available ■ 超過時間 ■ overtime_msg ■ project <p>デフォルト = なし。</p>
アクティビティの詳細名	アクティビティの名前。デフォルト = なし。
アクティビティの開始時間	間隔の開始時間の UNIX タイムスタンプ。デフォルト = なし。
アクティビティの終了時間	間隔の終了時刻の UNIX タイムスタンプ。デフォルト = なし。
有料	アクティビティが有給かどうかを示します。デフォルト = なし。
activityMetadata	アクティビティのメタデータフィールドを定義します。

エージェント別シフト API JSON 入力および出力フィールド

JSON 出力は次の表で定義しているフィールドを含んでいます。

入力フィールド

名前	必須?	説明
[エージェント ID (Agent ID)]	Y	<p>スケジュール情報を取得する WFM エージェント ID。デフォルト = なし。</p> <p><u>エージェント API</u> を使用して、エージェント ID を取得します。</p>
[開始日 (From Date)]	Y	取得するエージェントスケジュール情報の開始日。デフォルト = なし。

名前	必須?	説明
		形式: YYYY-MM-DD。
[終了日 (To Date)]	Y	取得するエージェントスケジュール情報の終了日。デフォルト = なし。 形式: YYYY-MM-DD。

出力フィールド

名前	必須?	説明
[エージェント ID (Agent ID)]	Y	WFM エージェント ID。デフォルト = なし。
エージェントタイムゾーン	Y	エージェントの UTC タイムゾーン ID。デフォルト = なし。 EXAMPLE -06:00
アクティビティの種類	Y	エージェントアクティビティのタイプ: <ul style="list-style-type: none"> ■ assignment ■ available ■ 中断 ■ closed_service ■ closed_service_msg ■ exception ■ in_service ■ in_service_msg ■ 昼食 ■ not_available ■ 超過時間 ■ overtime_msg ■ project

名前	必須?	説明
		デフォルト = なし。
アクティビティの詳細名	Y	アクティビティの名前。デフォルト = なし。
アクティビティの開始時間。	Y	間隔の開始時間の UNIX タイムスタンプ。デフォルト = なし。
アクティビティの終了時間。	Y	間隔の終了時刻の UNIX タイムスタンプ。デフォルト = なし。
有料	Y	アクティビティが有給かどうかを示します。デフォルト = なし。

午前 0 時をまたぐシフトのあるエージェントのアクティビティ出力

この API の入力日付範囲は、エージェントのシフト日付に基づきます。エージェントのシフトが日付範囲の開始前に始まる場合、アクティビティは出力に含まれません。ただし、エージェントのシフトが日付範囲内で開始され、日付範囲を超えて延長されている場合、エージェントのアクティビティは出力に含まれます。

EXAMPLE

レポートしている日付範囲は、7 月 2 日から 7 月 4 日までです。

- エージェントに 7 月 2 日のアクティビティがあり、7 月 1 日に始まる午前 0 時をまたぐシフトを持つ場合、そのエージェントの 7 月 2 日のアクティビティは返されません。
- エージェントが 7 月 5 日のアクティビティを有し、7 月 4 日に始まる午前 0 時をまたぐシフトを持っている場合、アクティビティが選択した日付範囲外に発生する場合でも、7 月 5 日のアクティビティは返されます。

エージェント別シフト API JSON ファイルの例

フォーマットされた JSON 応答の例を次に示します。

```
{
  "agentId": 7,
  "agentTimeZone": "-06:00",
  "activitiesByDate": [
    {
      "date": "2016-07-15",
      "scheduledActivities": [
```

```
{
  "activityType": "not_available",
  "activityTypeLabel": "Not Available",
  "activityDetailName": null,
  "startTime": 1468558800000,
  "endTime": 1468602000000,
  "paid": false
},
{
  "activityType": "lunch",
  "activityTypeLabel": "Lunch",
  "activityDetailName": "Lunch",
  "startTime": 1468602000000,
  "endTime": 1468603800000,
  "paid": false
},
{
  "activityType": "break",
  "activityTypeLabel": "Break",
  "activityDetailName": "Break2",
  "startTime": 1468603800000,
  "endTime": 1468604700000,
  "paid": false
},
{
  "activityType": "break",
  "activityTypeLabel": "Break",
  "activityDetailName": "Break1",
  "startTime": 1468604700000,
  "endTime": 1468605600000,
  "paid": false
},
}
```

```
{
  "activityType": "in_service",
  "activityTypeLabel": "In Service",
  "activityDetailName": "5000.SimSG1",
  "startTime": 1468605600000,
  "endTime": 1468634400000,
  "paid": true
},
{
  "activityType": "not_available",
  "activityTypeLabel": "Not Available",
  "activityDetailName": null,
  "startTime": 1468634400000,
  "endTime": 1468645200000,
  "paid": false
}
],
{
  "date": "2016-07-16",
  "scheduledActivities": [
    {
      "activityType": "not_available",
      "activityTypeLabel": "Not Available",
      "activityDetailName": null,
      "startTime": 1468645200000,
      "endTime": 1468731600000,
      "paid": false
    }
  ]
}
]
```

```
}
```


単一コンタクトのエクスポート API

単一コンタクトのエクスポート API を使用すると、Webex WFO からコンタクトをダウンロードできます。

プロトコルと URI

URI	/api/rest/recording/media/export/contact/<id>?type=<format>
方法 (Method)	POST、GET
権限	レコーディングのエクスポート
コンテンツタイプ	application/json
パラメータ	<p><id>= エクスポートするコンタクトのコンタクト ID。<id> が存在しない場合は、[要求されたコンタクトは存在しません(Requested contact does not exist!)] というエラーメッセージが表示されます。</p> <p><format>= 連絡先をエクスポートするメディア形式。</p> <p>音声/ビデオの形式：</p> <ul style="list-style-type: none">■ WEBM■ WEBM_VP8■ WEBM_VP9 <p>音声専用の形式：</p> <ul style="list-style-type: none">■ WAV■ OPUS

単一のコンタクトをダウンロードするには、次の手順に従います。

1. POST 要求を URL に送信します。Webex WFO がダウンロード用にコンタクトを準備するまで、しばらく待ちます。
2. 同じパラメータを使用して GET 要求を同じエンドポイントに送信します。

下に示すようにファイルが存在しないこと、または有効期限が切れていることを示すエラーメッセージが表示される場合があります。その場合は、しばらくしてからもう一度試してください。

```
{
  "errorMessage": "The following file does not exist or may have expired:
    c309.wav",
  "requestId": "31b466da-cbd2-42fe-bb87-99825e7572b1"
}
```

応答の例

POST 応答の例を次に示します。

```
{
  "encoding": "true"
}
```

スキルマッピング API

スキルマッピング API を使用すると、スキルマッピングを作成および識別できます。

- スキルマッピングの GET API - この API を使用して、スキルマッピングのリストを取得します。
- スキルマッピングの POST API - この API を使用して、スキルマッピングを作成します。

NOTE

スキルマッピングの API は、エージェントのログイン名 (電子メールアドレス) を返しません。エージェント名 や他のログイン名については、「ユーザ API: /api/rest/scheduling/user」を参照してください。

スキルマッピングの GET API

スキルマッピングの GET API を使用し、スコーピングルールに基づいて発信者に表示されるすべてのスキルマッピングのリストを取得します。

スキルマッピングの GET API のプロトコルと URI

URI	/api/rest/scheduling/skillMapping
方法	GET
権限	スケジュールの編集、メッセージングの管理、WFM の管理

スキルマッピングの GET API の要求フィールド

フィールド	必須?	タイプ	説明
mainViewOnly	N	ブール	デフォルトは false です(すべてのスキルマッピングを返します)。true の場合は、発信者のメインビューにあるスキルマッピングのみを返します。

スキルマッピングの GET API JSON ファイルの例

```
[  
  {
```

```
        "id" : number,  
        "name" : string  
    }  
    ...  
]  
]です
```

スキルマッピングの POST API

スキルマッピングの POST API を使用して、skillMapping サマリデータによりスキルマッピングを作成します。この API には、「管理者」ロールを持つユーザのみがアクセスできます。新しく追加された skillMapping は、ユーザの現在のビューにすべて追加されます。

スキルマッピングの POST API のプロトコルURI

URI	/api/rest/scheduling/skillMapping
権限	WFM の管理
方法 (Method)	POST
パラメータ	なし

スキルマッピングの POST API JSON ファイルの例

要求形式

```
{  
    "name" : string,  
    "agents" : //省略可能なタグ、使用できない場合、skillMapping/エージェントマッピングは更新されません  
    [  
        {  
            "id" : number  
        },  
        ...  
    ]  
}
```

```
]
"services" ://省略可能タグ、使用できない場合、サービスマッピングは更新されません
[
    {
        "id" : number,
        "priority" : number
    },
    ...
]
}
```

応答形式

```
{
    "id" : number,
    "name" : string,
    "agents" :
    [
        {
            "id" : number,
            "number" : string,
            "lastName" : string,
            "firstName" : string
        },
        ...
    ]
    "services":
    [
        {
            "id" : number,
            "number" : number,
            "name" : string,
            "priority" : number
        }
    ]
}
```

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

スキルマッピング ID API

ツールマッピング ID API を使用すると、スキルマッピングを識別、更新、または削除できます。

- スキルマッピングの GET - この API を使用して、スキルマッピングに関する情報を取得します。
- スキルマッピング ID の PUT - この API を使用して、スキルマッピングを更新します。
- スキルマッピング ID の DELETE - この API を使用して、スキルマッピングを削除します。

NOTE

スキルマッピングの API は、エージェントのログイン名 (電子メールアドレス) を返しません。エージェント名や他のログイン名については、「ユーザ API: /api/rest/scheduling/user」を参照してください。

スキルマッピング ID の GET API

スキルマッピング ID の GET API を使用して、所定の skillMapping ID の skillMapping 詳細を取得します。この API にアクセスできるのは、管理者ロールまたはスーパーバイザロールを持つユーザのみです。

スキルマッピング ID の GET API プロトコルと URI

URI	/api/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
方法	GET
権限	スケジュールの表示、WFM の管理
パラメータ	なし

スキルマッピング ID の GET API のスキルマッピング ID JSON の例

```
{
  "id" : number,
  "name" : string,
  "agents" :
  [
    {
```

```
        "id" : number,  
        "number" : string,  
        "lastName" : string,  
        "firstName" : string  
    },  
    ...  
]  
"services":  
[  
    {  
        "id" : number,  
        "number" : number,  
        "name" : string,  
        "priority" : number  
    },  
    ...  
]  
}
```

スキルマッピング ID の PUT API

スキルマッピング ID の PUT API を使用して、スキルマッピング ID とサマリーまたはそれに関連付けられたエージェントを指定することで、スキルマッピングの詳細を更新します。この API には、「管理者」ロールを持つユーザのみがアクセスできます。

スキルマッピング ID の PUT API プロトコルと URI

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

方法 (Method)	PUT
権限	WFM の管理
パラメータ	なし

スキルマッピング ID の PUT API のスキルマッピング ID JSON の例

```
{
  "name" : string,
  "agent" : //オプションのタグ。使用できない場合 skillMapping/エージェントマッピングは更新されません
  [
    {
      "id" : number
      "number" : string
      "lastName" : string //省略可能
      "firstName" : string //省略可能
      "acdIdName" : string //省略可能
      "name" : string //省略可能
      "_name" : string //省略可能
      "_id" : string //省略可能
    },
    ...
  ]
  "services" : //省略可能タグ、使用できない場合、サービスマッピングは更新されません
  [
    {
      "id" : number,
      "priority" : number
      "number": 5020, //省略可能
      "name": "SimSG1", //省略可能
    },
    ...
  ]
}
```

```
    ]  
}
```

スキルマッピング ID の DELETE API

スキルマッピング ID の DELETE API を使用し、スキルマッピング ID を入力することで、スキルマッピングの詳細を削除します。この API には、「管理者」ロールを持つユーザのみがアクセスできます。

スキルマッピング ID の DELETE API のプロトコルと URI

URI	/api/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
方法 (Method)	DELETE
権限	WFM の管理
パラメータ	なし

音声ヒット API

この API を使用して、音声ヒット分析のリストを要求します。

音声ヒット API のプロトコルと URI

URI	/api/rest/cas/contact
方法	GET
パラメータ	CCR ID
権限	音声分析の表示
コンテンツタイプ	multipart/form-data

音声ヒット API 応答フィールド

名前	説明
date	分析が実行された日付 (UNIX エポックミリ秒単位)。
hits	音声ヒットに関する詳細情報。
phrase	音声フレーズ。
stop	音声ヒットの停止ポイント。
audit	音声監査の数。
confidence	音声ヒットの信頼確率。
start	音声ヒットの開始ポイント。
channel	音声ヒットのチャンネル番号。

名前	説明
category	音声ヒットのカテゴリ。
path	音声ヒットのパス。
firstName	エージェントの名。
lastName	エージェントの姓。
contactId	コールの ID 番号。
チーム	エージェントのチーム名。
displayName	エージェントのディスプレイ ID。
group	エージェントのグループ名。

音声ヒット API JSON ファイルの例

フォーマットされた JSON 応答ファイルの例を次に示します。

```
{
  "date": epoch milliseconds,
  "hits": [{
    "phrase": string,
    "stop": number,
    "audit": number,
    "confidence": number,
    "start": number,
    "channel": number,
    "category": string
  },
  ...
],
"path": "",
"firstName": string,
"lastName": string,
```

```
    "contactid": number,  
    "team": string,  
    "displayId": string,  
    "group": string  
}
```


調査設定 API

この API を使用して、QM 設定情報を要求します。

調査設定 API のプロトコルと URI

URI	/api/rest/recording/survey
方法	GET
権限	QM 調査の管理 調査結果の表示 QM 調査レポート
コンテンツ タイプ	multipart/form-data

調査設定 API の応答フィールド

名前	説明
id	調査 ID。
name	調査名。
説明	調査の説明。
creator	調査の作成者。
作成済み	調査が作成された時間 (UNIX エポックミリ秒単位)。
totalPoints	調査のポイントの総数 (小数点以下 1 位)。
providerSurveyId	プロバイダーの調査 ID。

名前	説明
surveyProviderConnectionId	調査プロバイダーの接続 ID。
statusFK	調査ステータスのフィールドキー。
metaDataFieldKey	メタデータのフィールドキー。
lastModified	調査が最後に変更された日付。
プロパティ	調査プロパティの詳細。
質問	調査の質問の詳細。
id	質問 ID 番号。
surveyId	調査 ID 番号。
label	質問ラベル。
説明	質問の説明。
providerQuestionId	プロバイダーの質問 ID。
種類	質問タイプ。
重量 [じゅうりょう]	質問に与えられた重み。
isKPI	質問の主要パフォーマンス評価指標。
lastModified	質問が最後に変更された日付。
回答	質問の回答に関する詳細情報。
id	回答 ID 番号。
questionId	質問 ID。
label	質問ラベル。
説明	質問の説明。
providerQuestionId	プロバイダーの質問 ID。
種類	質問タイプ。

名前	説明
重量 [じゅうりょう]	質問に与えられた重み。
value	回答の値。
lastModified	回答の値が最後に変更された時間 (UNIX エポック時間)。

調査設定 API JSON ファイルの例

フォーマットされた JSON 応答ファイルの例を次に示します。

```
[
  {
    "id": number,
    "name": string,
    "description": string,
    "creator": string,
    "created": epoch,
    "totalPoints": 0.0,
    "providerSurveyId": string,
    "surveyProviderConnectionId": number,
    "statusFK": 2,
    "metaDataFieldKey": string,
    "lastModified": string,
    "properties": {},
    "questions": [{
      "id": number,
      "surveyId": number,
      "label": string,
      "description": string,
      "providerQuestionId": string,
      "type": string,
      "weight": decimal,
      "isKPI": Boolean,
```

```
        "lastModified": epoch,
        "answers": [{
            "id": number,
            "questionId": number,
            "label": string,
            "description": string,
            "providerAnswerId": string,
            "type": string,
            "weight": deimal,
            "value": string,
            "lastModified": epoch
        },
        ...
    ]
},
...
]
{
    "id": number, // id
    "name": string, // 名前
    "description": string, // 説明
    "creator": string,
    "created": epoch,
    "totalPoints": 0.0,
    "providerSurveyId": string, // プロバイダーの ID
    "surveyProviderConnectionId": number,
    "statusFK": 2,
    "metaDataFieldKey": string,
    "lastModified": string,
```

```
“properties”: {},  
“questions”: [{  
    “id”: number,  
    “surveyId”: number,  
    “label”: string,  
    “description”: string,  
    “providerQuestionId”: string,  
    “type”: string,  
    “weight”: decimal,  
    “isKPI”: Boolean,  
    “lastModified”: epoch,  
    “answers”: [{  
        “id”: number,  
        “questionId”: number,
```


調査 ID API

この API を使用して、特定の QM に関する情報を要求します。

調査 ID API のプロトコルと URI

URI	/api/rest/recording/survey/<id>
方法	GET
パラメータ	<id> = 調査 ID。
権限	QM 調査の管理 調査結果の表示 QM 調査レポート
コンテンツタイプ	multipart/form-data

調査 ID API の応答フィールド

名前	説明
id	調査 ID。
name	調査名。
説明	調査の説明。
creator	調査の作成者。
作成済み	調査が作成された時間 (UNIX エポックミリ秒単位)。
totalPoints	調査のポイントの総数 (小数点以下 1 位)。

名前	説明
providerSurveyId	プロバイダーの調査 ID。
surveyProviderConnectionId	調査プロバイダーの接続 ID。
statusFK	調査ステータスのフィールドキー。
metaDataFieldKey	メタデータのフィールドキー。
lastModified	調査が最後に変更された日付。
プロパティ	調査プロパティの詳細。
質問	調査の質問の詳細。
id	質問 ID 番号。
surveyId	調査 ID 番号。
label	質問ラベル。
説明	質問の説明。
providerQuestionId	プロバイダーの質問 ID。
種類	質問タイプ。
重量 [じゅうりょう]	質問に与えられた重み。
isKPI	質問の主要パフォーマンス評価指標。
lastModified	質問が最後に変更された日付。
回答	質問の回答に関する詳細情報。
id	回答 ID 番号。
questionId	質問 ID。
label	質問ラベル。
説明	質問の説明。
providerQuestionId	プロバイダーの質問 ID。

名前	説明
種類	質問タイプ。
重量 [じゅうりょう]	質問に与えられた重み。
value	回答の値。
lastModified	回答の値が最後に変更された時間 (UNIX エポック時間)。

調査 ID API JSON ファイルの例

フォーマットされた JSON 応答ファイルの例を次に示します。

```
[
  {
    "id": number,
    "name": string,
    "description": string,
    "creator": string,
    "created": epoch,
    "totalPoints": 0.0,
    "providerSurveyId": string,
    "surveyProviderConnectionId": number,
    "statusFK": 2,
    "metaDataFieldKey": string,
    "lastModified": string,
    "properties": {},
    "questions": [{
      "id": number,
      "surveyId": number,
      "label": string,
      "description": string,
      "providerQuestionId": string,
      "type": string,
      "weight": decimal,
```

```
    "isKPI": Boolean,  
    "lastModified": epoch,  
    "answers": [{  
      "id": number,  
      "questionId": number,  
      "label": string,  
      "description": string,  
      "providerAnswerId": string,  
      "type": string,  
      "weight": deimal,  
      "value": string,  
      "lastModified": epoch  
    },  
    ...  
  ]  
},  
...  
]  
},  
...  
]です
```


テキストヒット API

この API を使用して、分析のテキストヒットのリストを要求します。

テキストヒット API のプロトコルと URI

URI	/api/rest/cas/textview
方法	GET
パラメータ	CCRID
権限	音声分析の表示
コンテンツタイプ	multipart/form-data

テキストヒット API の応答フィールド

名前	説明
date	分析が実行された日付 (UNIX エポックミリ秒単位)。
lastName	エージェントの姓。
レシーバ	電子メールメッセージのアドレスが指定された社員。
emailBody	電子メールメッセージのテキスト。
subject	電子メールメッセージの件名。
groupId	エージェントのグループの ID 番号。
チーム	エージェントのチームの名前。
ccrId	コール完了レコード ID。

名前	説明
hits	テキスト分析のヒットに関する詳細情報。
position	メッセージ内のヒットの位置。
length	ヒットの長さ。
phrase	ヒットのフレーズ。
category	ヒットのカテゴリ。
agentName	エージェントの氏名。
teamId	エージェントのチーム ID 番号。
personID	メッセージを処理する社員の社員 ID。
group	エージェントのグループ名。

テキストヒット API JSON ファイルの例

フォーマットされた JSON 応答ファイルの例を次に示します。

```
{
  "date": epoch milliseconds,
  "lastName": string,
  "receiver": [string],
  "emailBody": string,
  "subject": null,
  "team": string,
  "ccrId": number,
  "hits": [{
    "position": number,
    "length": number,
    "phrase": string,
    "category": string
  },
  ...
}
```

```
],  
  "firstName": string,  
  "sender": string,  
  "agentname": string,  
  "teamId": number,  
  "personId": number,  
  "group": string  
}
```


トランスクリプトのエクスポート API

トランスクリプトのエクスポート API を使用すると、コールのコール完了レコード ID を使用して、単一のコールのスキプトを取得できます。コンタクト一括エクスポート ZIP ファイルにあるすべてのコールは、コール完了レコード ID をメタデータに含んでいます。定期一括エクスポートまたはアドホック一括エクスポートを設定するには、『*Webex WFO ユーザガイド*』の「コンタクト一括エクスポートファイルの作成」を参照してください。

結果を取得するには、音声からテキスト分析の管理権限を持つ設定済みのユーザーに対して、Cookie とキー: `sedlcast.sessionId` と認可されたユーザーに対応する値が必要です。[承認 API](#) の GET メソッドを使用して、セッション ID を取得できます。

トランスクリプトのエクスポート API のプロトコルと URI

URI	/api/rest/cas/speechtextview
方法 (Method)	PUT
権限	音声からのテキスト分析の管理
コンテンツタイプ	application/json

トランスクリプトのエクスポート API の要求フィールド

名前	必須?	説明
ccrid	Y	コール完了レコード ID。
isRootRecording	Y	レコーディングが元のレコーディングであるか、エージェントに関連付けられた調整されたレコーディングであるかを示します。エージェントに関連付けられているレコーディングの場合、このフィールドは常に False になります。

トランスクリプトのエクスポート API の CURL ファイルの例

フォーマットされた CURL 要求の例を次に示します。

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

ユーザ API

ユーザ API を使用して、ユーザのリストを要求します。

ユーザ API のプロトコルと URI

URI	/api/rest/scheduling/user
方法	GET

ユーザ API の要求フィールド

フィールド	必須?	タイプ	説明
acdId	N	文字列	一致する acdId を持つエージェントにリンクされているユーザを返します。

ユーザの GET API JSON の例

```
[
  {
    "active": boolean,
    "firstName": string,
    "lastName": string,
    "id": number, // ユーザの識別子
  }
  ...
]です
```


WHIT API

WFM Historical Import テンプレート (WHIT) API を使用すると、履歴データを CSV ファイルから、GIS (Generic Interface Services) API で要求された形式の *_ServiceHistorical.SERVICE ファイルのセットに変換することができます。自身のデータサーバをホストするテナントは、WHIT API を実行して、GIS ファイルを生成し、クラウドにアップロードすることができます。

WHIT API の詳細については、『*Webex WFO データ インポート リファレンス ガイド*』を参照してください。

NOTE

クラウドの Cisco によりホストされるデータサーバを使用するテナントは WHIT API を使用できません。これらのテナントはデータサーバにアクセスできないためです。

WHIT API のプロトコルと URI

アップロードプロトコル

この API を使用すると、デフォルトのフィールド マッピングを使用して、WHIT ファイルをアップロードできます。

URI	/api/upload/historicalData
パラメータ	acdServerId - ACD の ID サーバのタイムゾーン - 「UTC」または「TENANT」(デフォルトはテナントに設定されます)
方法 (Method)	POST
権限	サービスユーザ 一括インポート
コンテンツ タイプ	multipart/form-data

インポートプロトコル

この API を使用すると、フィールド マッピングを使用して、JSON ファイルをインポートできます。

URL	/api/rest/fileimport/historicalData
パラメータ	acdServerId - ACD の ID サーバのタイムゾーン -「UTC」または「TENANT」(デフォルトはテナントに設定されます)
方法 (Method)	POST
権限	サービスユーザ 一括インポート
コンテンツ タイプ	multipart/form-data

WHIT API の要求フィールド

WHIT インポート API のデフォルトの列を次に示します。

フィールド	必須?	タイプ	説明
abandonedCalls	N	ケース	この日付のこの期間中に破棄されたコールの総数。 この列を指定しない場合、0(ゼロ)が使用されます。
ASA	N	ケース	この日付のこの期間中の応答の平均速度 (ASA) (秒単位)。
avgACWTime	Y	ケース	この期間に処理されたすべてのコールのコール後の平均作業 (ACW) 時間。この期間に処理されたコールに費やされたすべての時間、およびその他の期間に費やされた時間を含みます。 EXAMPLE この期間で1つのコールを受けて、45分間 ACW 状態であった場合、平均通話時間は 45/1 分 = 45 分 = 2700 秒になります。
avgTalkTime	Y	ケース	この期間中に処理されたすべてのコールのコール

フィールド	必須?	タイプ	説明
			<p>後の平均会話時間。この期間に処理されたコールに費やされたすべての時間、およびその他の期間に処理された時間を含みます。</p> <p>EXAMPLE この期間中に1つのコールを受信し、その長さが45分であった場合、平均会話時間は $45/1 \text{ 分} = 45 \text{ 分} = 2700 \text{ 秒}$ になります。</p>
contactsInQueue	N	ケース	キュー内のコンタクトの最大数。非インタラクティブキューにのみ適用されます。
date	Y	日付	<p>日付は次のいずれかの形式です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ YYYY-MM-DD ■ YYYY/MM/DD ■ MM/DD/YYYY(WHIT ツールではなく API を介してインポートする場合にのみサポートされます。MM/DD/YYYY と DD/MM/YYYY の違いを指定できないためです) ■ DD/MM/YYYY(WHIT ツールではなく API を介してインポートする場合にのみサポートされます。MM/DD/YYYY と DD/MM/YYYY の違いを指定できないためです)
handledCalls	Y	ケース	この日付のこの期間中に処理されたコールの総数。
occupancyRatio	N	ケース	この日付のこの期間中のサービスの占有率(0 ~ 100の整数)。
期間	Y	文字列	1日の期間。形式:HH:MM。
は、次の値に設定します。	N	ケース	この日付のこの期間中にサービスを提供中のエー

フィールド	必須?	タイプ	説明
			ジェントの数。
receivedCalls	Y	ケース	この日付のこの期間中に受信したコールの総数。
serviceLevel	N	ケース	この日付のこの期間中のサービスのサービスレベル割合(整数、0 および 100)。
serviceName	Y	文字列	サービスキューの名前。
serviceNumber	Y	ケース	サービスキューの ACD ID。
transferredCalls	N	ケース	この日付のこの期間中に転送されたコールの総数。