



Webex WFO API リファレンス ガイド

新しい WFM 用の導入

初公開: 2021 年 7 月 20 日

最終更新日: 2025 年 3 月 19 日

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式、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になります。対象製品のソフトウェア ライセンスおよび限定保証は、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。

Cisco が採用している TCP ヘッダー圧縮機能は、UNIX オペレーティング システムの UCB (University of California, Berkeley) のパブリック ドメイン バージョンとして、UCB が開発したプログラムを採用したものです。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。シスコおよびこれら各社は、商品性の保証、特定目的への準拠の保証、および権利を侵害しないことに関する保証、あるいは取引過程、使用、取引慣行によって発生する保証をはじめとする、明示されたまたは黙示された一切の保証の責任を負わないものとします。

いかなる場合においても、CISCO 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 CISCO 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。

★定型★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。★定型★マニュアル内の例、コマンド出力、ネットワーク トポロジ図、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。

Cisco は世界各国 200 箇所にオフィスを開設しています。アドレスと電話番号は、Cisco ウェブサイトの一覧 (www.cisco.com/go/offices) に記載されています。

Cisco および Cisco ロゴは、シスコまたはその関連会社の米国およびその他の国における商標または登録商標です。シスコの商標の一覧については、www.cisco.com/jp/go/trademarks をご覧ください。記載されているサードパーティの商標は、それぞれの所有者に帰属します。「パートナー」という用語の使用は Cisco 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)

© 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

目次

目次.....	3
はじめに.....	16
認証.....	16
承認リクエスト.....	16
JSON リクエスト	17
認証応答の使用.....	17
セッションの破棄.....	17
テキストファイルを使用する	18
Classic Webex WFO 用の API ユーザ を作成する.....	18
WFM API にアクセスする	20
ページの場所	20
手順.....	20
履歴データ WFM API	22
認証 API.....	23
GET プロトコル/URI	23
要求フィールド.....	23
JSON ファイルの例.....	24
要求.....	24
応答.....	24
POST プロトコルと URI.....	25
リクエストフィールド.....	25

JSON ファイルの例.....	26
リクエスト.....	26
応答.....	26
連絡先を一括インポートする	28
プロトコルと URI.....	28
連絡先の一括インポート API.....	28
リアルタイム一括連絡先インポート API (メタデータ)	29
サポートされている形式.....	29
リクエストとレスポンスのフィールド.....	30
CSV ファイルの例	36
完全な例.....	37
簡単な例.....	37
JSON ファイルの例	37
完全な例.....	37
短い例	38
ZIP 形式	38
注記.....	38
連絡先の一括インポートにデータサーバを使用する.....	39
組織一括インポート API.....	41
グループ API プロトコルおよび URI.....	41
グループ API リクエストフィールドとレスポンスフィールド	42
Teams API プロトコルおよび URI	42
Teams API の要求フィールドと応答フィールド	43
Persons API プロトコルおよび URI	44

人物 API のリクエスト フィールドとレスポンス フィールド	44
CSV ファイルの例	48
一括レポート データ エクスポート API.....	49
GET 一括レポート データ エクスポート API.....	49
GET 一括レポート データ エクスポート API プロトコルおよび URI	49
GET 一括レポート データ エクスポート API リクエスト フィールド	50
GET 一括レポート データ エクスポート API JSON ファイルの例	50
POST 一括レポートデータエクスポート API.....	51
プロトコルと URI	51
POST リクエスト フィールド	51
JSON ファイルの例	53
応答フィールド.....	53
同期応答	54
非同期応答	54
ファイルの例	55
JSON リクエスト	55
レポート フィルターの設定	55
データ エクスプローラーでパラメーターを構成する	56
API リクエスト用の JSON の設定	58
範囲フィルタの設定.....	58
日付の範囲.....	58
相対日付	59
カテゴリおよびフレーズ API.....	60
DELETE カテゴリおよび Phrases API	60

DELETE プロトコルと URI.....	60
GET カテゴリとフレーズ API.....	61
GET プロトコルと URI	61
GET 応答フィールド	62
POST カテゴリおよび語句 API.....	63
POST プロトコルと URI.....	63
POST 応答フィールド.....	63
PUT カテゴリとフレーズ API	64
PUT プロトコルと URI.....	64
PUT 応答フィールド	64
GET/POST/PUT JSON ファイルの例.....	65
連絡先デバイス API.....	67
Contact Device API プロトコルおよび URI	67
パラメータ	67
連絡先デバイス API JSON ファイルの例.....	68
応答ファイルの例	68
Contact Device Bulk API.....	69
Contact Device Bulk API プロトコルおよび URI.....	69
コンタクトデバイス BULK API JSON ファイルの例	69
応答ファイルの例	69
Contact API	73
プロトコルと URI.....	73
要求フィールド	73
組み合わせ検索を実行する	80

メタデータ キーを使用して検索を実行する	80
特定の値を持つメタデータ キーを使用して検索を実行する	80
サイレンスイベントの検索を実行する	81
JSON ファイルの例	81
JSON ファイルの例 searchStats パラメーター = true.....	82
連絡先基本検索 API.....	83
プロトコルと URI.....	83
要求フィールド	83
応答フィールド	84
JSON ファイルの例	85
コンタクト モニタリング API.....	86
プロトコルと URI.....	86
応答フィールド	86
JSON 応答の例	87
評価フォーム API.....	88
プロトコルと URI.....	88
応答フィールド	88
JSON ファイルの例	90
評価フォーム ID API.....	93
プロトコルと URI.....	93
応答フィールド	93
JSON ファイルの例	95
エクスポート API.....	98
プロトコルと URI.....	98

要求フィールド	98
応答フィールド	99
CSV ファイルの出力例	101
一般的なテキストインポート API	102
プロトコルと URI	102
JSON リクエスト フィールド	102
JSON ファイルの例	103
複数ファイルの汎用テキストインポート API	105
プロトコルと URI	105
要求フィールド	105
サポートされている形式	107
バッチ CSV ファイルの例	107
ZIP ファイルの例	107
JSON ファイルの例	108
JSON 本文	108
コンテンツ	109
インポート API	110
GET インポート プロトコルと URI	110
GET インポートリクエストのフィールド	110
GET インポート応答フィールド	111
GET JSON ファイルのインポートの例	111
POST インポートプロトコルおよび URI	113
POST 応答フィールドのインポート	113
POST インポート JSON ファイルの例	114

JSON 形式	114
POST 成功応答の形式.....	115
インポート設定 API.....	116
Import Preference API の作成.....	116
Import Preference と URI を作成する	116
インポート設定リクエストフィールドを作成する.....	116
インポートプリファレンス JSON ファイルの作成の例.....	117
インポート設定システムレスポンスの作成.....	117
Import Preference API の削除	117
Import Preference と URI を削除する	117
インポート設定システムレスポンスの削除.....	118
インポート基本設定 API.....	118
基本設定プロトコルと URI のインポート	118
インポート設定の応答フィールド	118
JSON ファイルの例	119
システム応答	120
ID API による設定インポート	120
ID プロトコルと URI で設定をインポート	120
ID によるインポート基本設定の応答フィールド	121
基本設定をインポートする ID JSON ファイルの例.....	121
システム応答	122
Import Preference API の更新.....	122
Import Preference と URI を更新する	122
インポート基本設定更新の応答フィールド.....	122

インポートプリファレンス JSON ファイルの更新の例.....	123
インポート設定システムレスポンスの更新.....	123
含む/除くリスト API	124
GET 含む/除くリスト API.....	124
GET 含む/除くリスト API プロトコルおよび URI	124
GET 含める/除外リスト API リクエスト フィールド	125
GET サービス API 応答フィールド.....	126
GET サービス API JSON ファイルの例.....	128
PUT 追加/除外リスト API.....	128
PUT 含む/除くリストの API プロトコルと URI.....	128
PUT 含める/除外リスト API リクエストフィールド	128
PUT 含む/除くリスト API 応答フィールド	130
PUT 含める/除外リスト API JSON ファイルの例	131
POST 対象/除外リスト API	132
POST 含む/除くリスト API プロトコルおよび URI.....	132
POST 対象/除外リスト API リクエスト フィールド	132
POST 含む/除くリスト API 応答フィールド	134
POST 含む/除くリスト API JSON ファイルの例	135
DELETE Include/Exclude List API.....	135
含む/除くリスト API プロトコルおよび URI を削除.....	135
含む/除くリスト削除システムレスポンス.....	135
インタラクション概要読み取り API.....	136
プロトコルと URI.....	136
応答の例.....	136

ジョブ API	137
プロトコルと URI.....	137
リクエストフィールド	137
応答フィールド	137
JSON ファイルの例	140
リクエスト	140
レスポンス	140
組織構造 API.....	141
ユーザにロールを割り当てる API.....	141
ユーザにロールを割り当てる API のプロトコルと URI.....	141
ユーザに役割を割り当てる API リクエストフィールド	141
ユーザーに役割を割り当てる API JSON ファイル例.....	142
共通グループ API.....	142
一般的なグループ API プロトコルおよび URI.....	142
共通グループ API リクエストフィールド	143
組織構造共通 API (ドリルダウン情報).....	143
共通 API プロトコルおよび URI.....	143
共通 API リクエスト フィールド.....	143
共通 API 応答フィールド.....	144
共通 API JSON ファイルの例	144
グループ API.....	146
グループ API プロトコルおよび URI	146
グループ API リクエストのフィールド - すべてのグループ	147
グループ API 応答フィールド	147

グループ API JSON ファイルの例	147
ID でグループ化 (チーム).....	148
ID (チームあり) プロトコルおよび URI.....	148
要求フィールドを ID でグループ化 (チーム).....	149
ID でグループ化 (チームを含む) の応答フィールド.....	149
IDによるグループ化 (チーム) の JSON ファイルの例	150
グループユーザ API.....	150
Group-Person API プロトコルおよび URI	151
グループユーザ API リクエストのフィールド.....	151
グループユーザ API 応答フィールド	151
Group-Person API JSON ファイルの例	152
グループ (Scope) API	152
グループ (Scope) API プロトコルおよび URI.....	152
グループ (範囲付き) API リクエスト フィールド	153
グループ (Scope) API レスポンスフィールド.....	153
グループ (および範囲) API JSON ファイルの例	153
権限 API	154
Permissions API プロトコルおよび URI.....	154
Permissions API 応答フィールド.....	154
Permissions API JSON ファイルの例.....	154
Person API	155
Person API プロトコルおよび URI.....	155
Person API 要求フィールド	155
Person API JSON ファイルの例.....	156

ID による人物 API	157
ID による人物 API プロトコルおよび URI	158
ID による人物 API リクエスト フィールド (PUT メソッド)	158
ID による人物 API レスポンスフィールド	161
ID による人物 API JSON ファイルの例	162
人物のタイムゾーン API	163
人物のタイムゾーン API プロトコルおよび URI	163
人物のタイムゾーン API 応答フィールド	163
ユーザのタイムゾーン API JSON ファイルの例	163
ロール API	164
ロール API プロトコルおよび URI	164
ロール API リクエスト フィールド	164
Roles API 応答フィールド	164
ロール API JSON ファイルの例	165
チーム API	166
チーム API プロトコルおよび URI	166
チーム API リクエスト フィールド	167
チーム API JSON ファイルの例	167
ID によるチーム (エージェント付き)	167
ID によるチーム (エージェント付き) プロトコルおよび URI	167
ID によるチーム (エージェント付き) リクエスト フィールド	168
ID 別のチーム (エージェント含む) の応答フィールド	168
IDによるチーム (エージェント付き) の JSON ファイルの例	169
チーム (範囲あり)	171

チーム (範囲あり) プロトコルおよび URI	171
チーム (範囲あり) リクエストフィールド	171
チーム (範囲あり) の応答フィールド	171
チーム (範囲を含む) の JSON ファイルの例	172
テナント API.....	172
テナント API プロトコルおよび URI	172
テナント API リクエスト フィールド	173
テナント API 応答フィールド	173
テナント API JSON ファイルの例	173
録画コントロール API.....	174
録画のコントロール API プロトコルおよび URI.....	175
URI 要求パラメータ	175
クエリパラメータ	175
録画の管理認証 API プロトコルおよび URI.....	179
録画管理 API にログインする	179
レコーディングコントロールAPIからログアウトする.....	180
録画コントロール API 要求コマンド	180
コマンド ラインから記録コントロールを使用する.....	185
簡素化された録画コントロール API.....	187
プロトコルと URI.....	187
Single Contact Export API.....	192
プロトコルと URI.....	192
応答例	193
Speech Hits API	194

Speech Hits API プロトコルと URI.....	194
Speech Hits API 応答フィールド	194
Speech Hits API JSON ファイルの例	195
アンケート設定 API.....	196
調査構成 API プロトコルおよび URI.....	196
調査設定 API 応答フィールド	196
アンケート設定 API JSON ファイルの例.....	198
調査 ID API	200
Survey ID API プロトコルおよび URI	200
調査 ID API 応答フィールド	200
調査 ID API JSON ファイルの例	202
テキスト ヒット API.....	204
テキスト ヒット API プロトコルおよび URI.....	204
テキスト ヒット API 応答フィールド	204
TextHits API JSON ファイルの例	205
Transcript Export API.....	207
Transcript Export API プロトコルおよび URI	207
トランスクリプトエクスポート API リクエストのフィールド.....	207
トランスクリプト エクスポート API CURL ファイルの例	208

はじめに

Webex WFO には、さまざまな方法でアプリケーションと対話するための RESTful API が含まれています。このセクションでは、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、認証プロセスをよく理解してください。

認証

認証プロセスは、Webex WFO へのログインと似ています。そのため、API リクエストを行う前に認証プロセスを完了する必要があります。Webex WFO およびその API の承認済みユーザとして自分を認証するには、フォーマットされた資格情報を POST リクエストとして Authorize API エンドポイント (/api/rest/authorize) に送信する必要があります。詳細は、[Authorize API](#) を参照してください。

メモ 非アクティブな状態が 2 時間続くと、セッションはタイムアウトになります。

このリクエストの認証情報を作成する方法の詳細については、「[Classic Webex WFO 用の API ユーザを作成する](#)」を参照してください。

承認リクエスト

次の表と JSON の例は、POST リクエストに何を含め、どのようにフォーマットするかを示しています。

名前	Req?	Type	説明
ロケール	N	String	ユーザの国のローカライゼーションコードです。
ユーザ ID	Y	文字列	テナントのユーザの ID。
パスワード	Y	文字列	ユーザのパスワード。
language	Y	String	ユーザの言語です。デフォルト = en
tenantId	N	String	ユーザが属するテナントの ID です。ユーザが複数のテナントで同じログイン情報 (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 リクエスト

```
"locale": 文字列、  
"userId": 文字列、  
"password": 文字列、  
"language": 文字列  
"tenantId": 整数
```

認証応答の使用

資格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、後続のすべての API 呼び出しでヘッダーとして含まれる必要があります。これが、Webex WFO があなたがログインし、APIの使用が許可されていることを確認する方法です。

メモ Postman などの一部の API 開発ツールでは、セッション ID が保存され、以降のリクエストで介入なしで返されます。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 はキーと値のペアでフォーマットする必要があります。キーは「Cookie」で、セッション ID は次のキーと値のペアのように「hazelcast.sessionId=」の後に追加されます。

```
"cookie": "hazelcast.sessionId=<Authorize API 応答に表示されるセッション 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 (ログアウトする) 必要があります。

ログアウト

- HTTPS DELETE リクエストの発行先:

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

テキストファイルを使用する

Webex WFO API を使ってテキストデータをインポートする場合、テキストを UTF-8 エンコードする必要があります。これにより、ASCII エンコードでは利用できない特殊文字を含めることができます。

Classic Webex WFO 用の API ユーザ を作成する

Webex WFO API をサードパーティのインテグレーションで使用する場合は、Cisco は API ユーザアカウントを作成することを推奨します。システム管理者と同様に 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。

注意 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の役割、または同等の権限を持つ役割が必要です。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。

ユーザの Webex WFO を使った認証と認証の詳細については、Authorize API を参照してください。

問題が発生した場合は、テクニカルサポート に連絡してください。

API ユーザ アカウントを作成する

1. Webex WFO を開始し、システム管理者としてログインします。

メモ 製品に初めてログインする場合は、追加の管理アカウントを作成してください。

2. [アプリケーション管理] [グローバル] > [ユーザの構成] > [ユーザ] へ移動します。
3. [新規ユーザの作成] オプションを選択し、[ユーザ情報] セクションの以下のフィールドに入力します。
 - **名 および 姓:** ユーザの目的を特定するための名と姓を入力します。たとえば、名に **API**、姓に **ユーザ** を入力します。
 - **ユーザ名:** 有効な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ユーザの Webex WFO ユーザ名です。
4. [パスワード] フィールドに、テナントのパスワードの複雑さの要件を満たすパスワードを入力してください。
5. [ロール] フィールドで、ユーザにデフォルトのシステム管理者のロールを割り当ててください。
6. [チーム] フィールドを既定のチームに設定してください。希望する代替チームにこの値を設定することができます。

7. このアカウントが管理範囲にする関連するグループとチームを選択します。個々のチーム、グループ名、またはグループとしての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ハイライトされます。
11. WFM ビューフィールドで **EnterpriseView** をメインビューとして指定します。これにより、ユーザはすべてのユーザを表示できるようになります。
12. ユーザインターフェイス右上にある **[保存]** をクリックします。

関連項目

『*Webex WFO API リファレンスガイド*』を表示します。

WFM API にアクセスする

Webex WFO New WFM は、インタラクティブなウェブサイトを使用して、すべての顧客環境で利用できる API について説明しています。このトピックでは、WFM API にアクセスする方法の手順について詳しく説明します。これには、必要な権限を有効にする方法、認証トークンを取得する方法、セッションを承認する方法、セッションを終了する方法が含まれます。

メモ ユーザトークンあたりの WFM API のレート制限は、1 分あたり 500 呼び出し、1 時間あたり 10,000 呼び出しです。このレート制限は WFM 履歴 API には適用されません。

組織の環境の URL は次のテンプレートに従います。[customerURL] は組織に固有のもので、

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

ページの場所

- WFM > 権限
- [ユーザ設定] > パーソナル アクセス トークン

手順

新しい WFM API へのアクセスを有効にする

1. **役割** のリストの下で、権限を有効にする役割を選択します。
2. **[機能]** タブを選択します。
3. **[Calabrio WFM を開く] > [API アクセス]** の下で、次の権限のうち 1 つ以上を有効にします。
 - 予測の読み取り
 - 組織の読み取り
 - 読み取り要求
 - スケジュールの読み取り
 - 予測データの書き込み
 - 組織データの書き込み
 - 書き込み要求
 - スケジュールの書き込み
4. **[Calabrio WFM を開く] > [ウェブ]**、**[パーソナル アクセス トークン]** 権限を有効にします。

トークンの生成

アクセストークンの生成は 1 回だけです。トークンを作成したら、今後の使用に備えてアクセスしやすい場所に保存しておいてください。トークンをなくした場合、新しいトークンを再生成することができます。

1. [ユーザ設定] > [パーソナルアクセストークン] に移動します。
2. [アプリケーション名] テキストフィールドに固有な名前を入力してください。
3. [トークンを生成する] をクリックします。
4. トークンをコピーします。

メモ トークンを作成するユーザの退出日が過ぎている場合、またはユーザが削除される場合、トークンは機能しません。

許可

1. Webex WFO WFM API の組織の URL に移動します。
2. [認証] をクリックします。[利用可能な認証] ウィンドウが表示されます。
3. 前の手順でコピーしたトークンを [値] テキストフィールドに貼り付けます。
4. [認証] をクリックします。
5. [閉じる] をクリックしてウィンドウを閉じます。利用可能な WFM API のクエリとコマンドを実行できるようになりました。

認証済みセッションを終了する

1. [認証] をクリックします。
2. [ログアウト] をクリックします。

履歴データ WFM API

Webex WFO は、WFM のすべての現行バージョンと新規バージョン (TWFM および New WFM) の履歴データ API をサポートしています。これらの履歴データ API を使用すると、ユーザは統合コンタクトセンター プラットフォームから外部 WFM 履歴データをインポートできます。これらのインテグレーションにより、エージェントのパフォーマンスのフォローアップを設定したり、予測したり、その他のタスクを行うことができます。

重要 履歴データ API と統合する際の適切なサポートを確保するため、Webex WFO プロフェッショナルサービスを利用してください。プロフェッショナルサービスでは、Webex WFO インテグレーションの開発と展開を支援するための管理サービスプランをセットアップします。

組織の環境の URL は次のテンプレートに従います。[customerURL] は組織に固有のものです。

過去のデータ API の URL は以下で説明されている形式に従います。

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

履歴データ API ドキュメントの URL は以下の形式に従います。

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

許可

1. Webex WFO WFM API の履歴データ用の組織の URL に移動します。
2. **[認証]** をクリックします。[利用可能な認証] ウィンドウが表示されます。
3. Webex WFO 担当者から受け取ったテナントキーを貼り付けます。
4. **[認証]** をクリックします。
5. **[閉じる]** をクリックして、ウィンドウを閉じます。Webex WFO の担当者から通知されたデータソースキーを使って、利用可能な API を実行できるようになりました。

認証済みセッションを終了する

1. **[認証]** をクリックします。
2. **[ログアウト]** をクリックします。

認証 API

Authorize API を使用すると、ユーザは Webex WFO にログインすることを許可され、許可されたユーザに関する情報を受け取ることができます。

メモ 非アクティブな状態が 2 時間続くと、セッションはタイムアウトになります。

GET プロトコル/URI

URI	/api/rest/authorize
方法	GET

要求フィールド

名前	Req?	Type	説明
ロケール	N	String	ユーザの国のローカライゼーションコードです。
ユーザ ID	Y	文字列	テナントのユーザの ID。
パスワード	Y	文字列	ユーザのパスワード。
language	Y	String	ユーザの言語です。 デフォルト = en
tenantId	N	String	ユーザが属するテナントの ID です。 ユーザが複数のテナントで同じログイン情報 (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

以下は、書式設定された JSON リクエストの例です。

```
{  
  "locale": 文字列、  
  "userId": 文字列、  
  "password": 文字列、  
  "language": 文字列  
  "tenantId": 整数  
}
```

応答

以下は、フォーマットされた JSON レスポンスの例です。

```
{  
  "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 プロトコルと URI

URI	/api/rest/authorize
方法	POST

リクエストフィールド

名前	Req?	Type	説明
ロケール	N	String	ユーザの国のローカライゼーションコードです。
ユーザ ID	Y	文字列	テナントのユーザの ID。
パスワード	Y	文字列	ユーザのパスワード。
language	Y	String	ユーザの言語です。 デフォルト = en
tenantId	N	String	ユーザが属するテナントの ID です。 ユーザが複数のテナントで同じログイン情報 (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

リクエスト

以下は、書式設定された JSON リクエストの例です。

```
{
  "locale": 文字列、
  "userId": 文字列、
  "password": 文字列、
  "language": 文字列
  "tenantId": 整数
}
```

応答

以下は、フォーマットされた JSON レスポンスの例です。

```
{
  "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,
}
```

```
"権限":[
    "ViewOrg",
    "組織を更新",
    "ライブ画面監視",
    "AdministerPasswordPolicy",
    ...
]
"groupsInScope": [],
"teamsInScope": [],
"serviceQueuesInScope":[]
}
```

連絡先を一括インポートする

サードパーティは一括連絡先インポート API を使用して、メタデータと録音をマルチパート HTTPS リクエストにマージして挿入します。

2 つの一括インポート API があります。

- 一括連絡先インポート API-サードパーティが使用。マルチパート HTTPS リクエストへのメタデータと録音の両方の挿入を許可します

メモ また、一括連絡先インポート API を使用して、データ サーバ経由で連絡先を一括でインポートすることもできます。 [データサーバを連絡先の一括インポートに使用する](#)を参照してください。

- リアルタイム連絡先 API Webex WFO スマートデスクトップ録画クライアントで使用。これは、まずメタデータを挿入し、メタデータ挿入からの応答に基づいて、録画を後で個別にアップロードします。これにより、クライアントは録画のアップロードを遅らせることができ、通話がまだ進行中でもコンタクトを挿入できます。ただし、これにより、クライアントは正しい連絡先の録画をアップロードするために ID を追跡する必要があります。

プロトコルと URI

連絡先の一括インポート API

URI	/api/upload/contacts
方法	POST
権限 (Permissions)	テナントの管理
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

リアルタイム一括連絡先インポート API (メタデータ)

URI	/api/rest/wfo/contact/import
方法	POST
権限 (Permissions)	連絡先の取得、音声の録音/画面の録画
内容タイプ	アプリケーション/JSON

サポートされている形式

以下の形式はマルチパートリクエストに含めることができます。

Type	説明
CSV	メタデータの指定に使用されるカンマ区切りのファイル。
JSON	Real-time API と同じメタデータ形式ですが、一括インポートで使用できます。
WAV	音声記録形式です。
WEBM	音声とビデオを組み合わせた記録形式です。
WEBMA	音声のみの (WebM コンテナ) 形式です。
WEBMV	ビデオのみ (WebM コンテナ) 形式です。
SPX	音声形式です。
WMV	音声とビデオを組み合わせた記録形式です (同じコンタクトで音声とペアリングされている場合は、ビデオのみ可能です)。
OPUS	音声形式です。

リクエストとレスポンスのフィールド

CSV および JSON ファイルには、次の表で定義されているフィールドが含まれます。すべてのフィールドが両方のタイプのファイルで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は説明中に示されます。

名前	Req?	説明
エージェント ID	Y	<p>CSV および JSON で使用されます。</p> <p>3 つの形式のいずれかのエージェント ID です。「処理」は、コンテンツの解析に基づいて使用されている形式を特定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> 個人 ID。 WfoPerson.id による固有の識別子です。この番号は、ユーザの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] > [グローバル] > [ユーザ] > [インポートとエクスポート] > [エクスポート] > [ユーザ ID] 列)。 Webex WFO ユーザプロファイル中の ID と同じではありません。 AD ログイン ドメイン\ユーザ名 ("\" が必要です)。 メールアドレス。 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、エージェント ID が必要です。JSON を使用してリクエストを行う場合、エージェント ID は任意です。後者の場合、エージェント ID はアップロードを開始す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>連絡先を関連付ける ID です。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は、それぞれ同じ ID を持ちます。</p>

名前	Req?	説明
		<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の中。マルチパートリクエストにおける記録のキー (ファイル) 名です。サポートされている録画形式 (音声/画面/結合) を使用できます。連絡先ごとに許可される音声ファイルは 1 つだけです。キー名には、記録のメディアタイプと一致する有効な拡張子が付いている必要があります。拡張子は、ファイルが音声または画面録画、あるいはその両方であることを識別します。</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の中。音声記録の開始時間は、1970-01-01 (UNIX 時間) からのミリ秒単位の GMT 時間です。これは、コンタクトが開始された時点からの音声のオフセットを決定するために使用されます。</p> <p>最大文字数 = long 既定 = ContactStartTimeMs</p>
CalledAddress	N	<p>CSV 内で使用。</p> <p>呼び出された電話番号です。</p> <p>最大文字数 = 64 デフォルト = 空の文字列</p>
着信者 (Called)	N	<p>JSON 内で使用。</p> <p>呼び出された電話番号です。</p>

名前	Req?	説明
		<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>連絡先を識別する ID です。</p> <p>最大文字数 = 128 デフォルト = NULL</p>
通話	N	<p>JSON で使用されます。</p> <p>発信電話番号。</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>発信側の電話番号です。</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です。Windows Time にも対応しています。デスクトップ録画クライアントは Olson Time にマッピングされた Windows Time を送信します。</p> <p>最大文字数 = 255 デフォルト = Webex WFOで定義された顧客のタイムゾーン</p> <p> EXAMPLE -06:00</p>
ContactStartTimeMs	N	<p>CSV および JSON で使用されます。</p>

名前	Req?	説明
		<p>1970-01-01 (UNIX 時間) からの開始時刻をミリ秒 GMT で示します。このフィールドの値は必須であり、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。多くの連絡先に同じタイムスタンプが付けられるため、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>重要 連絡先を Excel でインポートする場合、[開始時刻] 列をミリ秒単位で表示するように設定する必要があります (詳細は、Excel のユーザドキュメントを参照してください)。そうしないと、Excel が ms を切り捨て、誤った時間を生じさせ、録画を正しくインポートすることを妨げます。</p> <p>最大文字数 = long デフォルト = 現在のアップロード時刻</p> <p>例 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT</p>
Direction	N	<p>CSV および JSON で使用されます。</p> <p>通話の着信または発信の方向です。</p> <p>1 = 発信 0 = 受信</p> <p>最大文字数 = 1 デフォルト = NULL</p>
Line	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/内線番号。</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>

名前	Req?	説明
		<p>入力するカスタム メタデータ フィールド。フィールドが存在しない場合は作成されます。「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>例 「accountNumber」を設定するには、「metadata.accountNumber」という名前の列を作成します。</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>
カスタムメタデータ	N	<p>JSON で使用されます。</p> <p>入力するためのカスタム メタデータ フィールド。フィールドが存在しない場合は作成されます。オブジェクトには、名前/値のペアの形式でデータが含まれています。</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 内で使用。</p> <p>マルチパートリクエストにおける記録のキー (ファイル) 名です。サポートされている録画形式 (音声/画面/結合) を使用できます。連絡先ごとに許可される音声ファイルは 1 つだけです。キー名には、記録のメディアタイプと一致する有効な拡張子が付いている必要があります。拡張子は、ファイルが音声または画面録画、あるいはその両方であることを識別します。</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>

名前	Req?	説明
		<p>マルチパートリクエストにおける記録のキー (ファイル) 名です。サポートされている録画形式 (音声/画面/結合) を使用できます。連絡先ごとに許可される音声ファイルは 1 つだけです。キー名には、記録のメディアタイプと一致する有効な拡張子が付いている必要があります。拡張子は、ファイルが音声または画面録画、あるいはその両方であることを識別します。</p> <p>最大文字数 = 128 デフォルト = なし</p>
録画 3	N	<p>CSV で使用されます。</p> <p>マルチパートリクエストにおける記録のキー (ファイル) 名です。サポートされている録画形式 (音声/画面/結合) を使用できます。連絡先ごとに許可される音声ファイルは 1 つだけです。キー名には、記録のメディアタイプと一致する有効な拡張子が付いている必要があります。拡張子は、ファイルが音声または画面録画、あるいはその両方であることを識別します。</p> <p>注意 音声ファイルが存在しなければ、インポートは失敗します。</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>例 画面ファイル (WEBM) の 5 秒後に開始する音声ファイル (WAV) は、5 秒のオフセットである 5000 です。</p> <p>最大文字数 = Long デフォルト = 0</p>

名前	Req?	説明
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内。マルチパートリクエストにおける記録のキー (ファイル) 名です。サポートされている録画形式 (音声/画面/結合) を使用できます。連絡先ごとに許可される音声ファイルは 1 つだけです。キー名には、記録のメディアタイプと一致する有効な拡張子が付いている必要があります。拡張子は、ファイルが音声または画面録画、あるいはその両方であることを識別します。</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] サブオブジェクト内 画面記録の開始時間は、1970-01-01 (UNIX 時間) からのミリ秒単位の GMT 時間です。これは、連絡先が開始されたとき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 = long 既定 = ContactStartTimeMs</p>

CSV ファイルの例

CSV はマルチパートアップロードリクエストの一部としてアップロードできます。形式に関するいくつかの規則は以下の通りです。

- 列数は可変です。たとえば、顧客のタイムゾーンを常に使用する場合、CSV に TimeZone 列を含める必要はありません。
- CSV に含まれる列はどのような順番でもかまいません。
- 各行の列数は、ヘッダーの列数と一致する必要があります。
- 値にカンマが含まれる場合は、引用符で囲む必要があります。
- 特定の連絡先の値がわからないが、ヘッダーは存在する場合、その列には空の文字列を使用してください。

注意 応答には各連絡先と記録の状況が追加されるため、正常な応答は JSON 形式です。

完全な例

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

```

1 | AgentId,ContactStartTimeMs,TimeZone,AssocCallId,CallId,CalledAddress,Line,CallingAdd
   | ress,Direction,Recording1,Recording2,Recording2Offset,metadata.accountNumber
2 | abc/bunkowm,1447100000000,America/Chicago,103585664793210000,30611848,1801,1800,1800
   | ,1,call1.webmv,call1.wav,5000,1234567890
3 | mark.bunkowske@abc.com,1447110000000,America/Chicago,103585664793220000,30611848,180
   | 1,1800,1800,1,call2.wav,,987654321

```

簡単な例

この例では CSV ファイルで必須のフィールドのみを表示しています。

```

1 | AgentId,ContactStartTimeMs,Recording1
2 | 2,1447100000000,call1.wav
3 | 2,1447110000000,call2.wav

```

JSON ファイルの例

連絡先情報を CSV 形式の代わりに JSON 形式で Webex WFO にインポートできます。

完全な例

以下は、フォーマットされた JSON ファイルの例です。

```

1 | {
2 |   "AgentId":"john.smith@acme.com",
3 |   "AssocCallId":"103585664793254280",
4 |   "CallId":"30611848",
5 |   "CalledAddress":"1801",
6 |   "CallingAddress":"1800",
7 |   "ClientTimeZone":"Central Standard Time",
8 |   "ContactStartTimeMs":1447075073000,
9 |   "Direction":1,
10 |   "音声":[
11 |     {
12 |       "Location":"25.wav",
13 |       "StartTimeMs":1447075080000
14 |     }
15 |   ],
16 |   "Screen":[
17 |     "Location":"25.webm",
18 |     "StartTimeMs":1447075075000
19 |   ],

```

```

20     "CustomMetadata":{
21         "accountNumber":"123456",
22         "部門":"営業"
23     }
24 }
```

短い例

この例では、JSON ファイルに必要なフィールドのみを表示しています。

```

1     {
2         "AgentId":"acme\smithj",
3         "ContactStartTimeMs":1447075073000,
4         "音声":[
5             {
6                 "Location":"25.wav"
7             }
8         ]
9     }
```

ZIP 形式

ZIP 形式は、マルチパートリクエストの中の個々のファイルとして処理されます。これは、ファイルの集まりであるという点で、CSV または JSON とは異なる扱いを受けます。

- ファイルの名前は、CSV/JSON で参照される必要があるキーです。
- ZIP ファイル中のフォルダ構造はフラット化され、無視されます。

例えば、マルチパートリクエストは以下ようになります。

```

1     batch.zip
2         batch.csv (call1 および call2 に 2 行)
3         call1.wav
4         call2.wav
```

このマルチパートリクエストは、ファイルがすべてZIPに含まれているか、マルチパートリクエスト内で個々に存在するかのように処理されます。

注記

- ファイルの順序は関係ありません。
- 記録ファイル名を含むが記録を含まないコンタクトのアップロードは挿入に失敗します。

- CSV または JSON で参照されない記録を含むアップロードは、その記録を無視します。

重要 テナント管理者のアクセス権、一括連絡先インポートに使用するデータサーバへのアクセス権、および役割に一括インポート権限がチェックされていることが必要です。

連絡先の一括インポートにデータサーバを使用する

一括連絡先インポート API を使用して、データサーバを通じて連絡先を一括でアップロードできます。

連絡先一括インポート API を使用するには、以下が必要です。

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

データサーバを通じて連絡先を一括でアップロードするには:

前提条件 データサーバを使用して一括インポートでファイルを正常にアップロードするには、Webex WFO で設定する必要があります。これには、他の目的ですでに使用されているデータサーバ、または新しいデータサーバを使用できます。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*」を参照してください。

1. Webex WFO で設定済みのデータサーバを使用するには、**データサーバの設定** ページ (アプリケーション管理 > [システム設定] > [データサーバ設定]) に移動して、そのデータサーバを選択します。
2. [リージョンデータサーバ ACD 同期設定] セクションで、[キャプチャを有効にする] が選択されており、**汎用 (デフォルト)** ACD が割り当てられていることを確認します。
3. **[保存 (Save)]** をクリックします。
4. すべての必須フィールドに加えて、追加するオプションのフィールドを含む CSV (JSON ではない) ファイルを作成します。
5. ファイルの先頭に「CONTACT」を付けます。単語では大文字と小文字が区別されます。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。次のように、CONTACT プレフィックスを付けて名前を変更する必要があります。

CONTACT.ExampleContacts.csv

6. データサーバ上の GIS<tenant> ディレクトリに、CSV ファイルおよび関連するすべてのメディアファイルを配置します。このフォルダは、[データサーバの構成] ページの [地域のデータサーバ GIS ファイルの場所] フィールドで定義された場所にあります。

■ サンプル 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、サードパーティが自社のコンタクトセンターの組織構造 (グループ、チーム、ユーザ) 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、ユーザの挿入と更新のみを行います。削除されることはないため、組織構造のサブセットをインポートしても安全です。API は変更されたフィールドのみを修正するため、インポートは繰り返し可能です。同じファイルを複数回インポートしても安全です。

インポートでは、グループ、チーム、個人が次のように扱われます。

重要 グループまたはチームの組織の一括インポート用に CSV ファイルをアップロードする場合、列ヘッダーが表中の対応するリクエスト フィールドおよびレスポンス フィールドと一致する必要があります。個々のエントリで必要ではない場合でも、列を並べ替えたり削除することはできません。

グループ API プロトコルおよび URI

URI	/api/upload/groups
方法	POST
権限 (Permissions)	一括インポート
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

グループ。 グループは groupName カラムで識別されます。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、その名前でグループが作成され、アクティブになります。

グループ API リクエストフィールドとレスポンスフィールド

名前	Req?	説明
id	Y	ACD でのグループの ID です。ID 番号は、グループ データをエクスポートし、CSV ファイルで表示することで確認できます。 注意 グループが新しいグループの場合、ID を 0 に設定する必要があります。そうしないとインポートが失敗します。
name	Y	グループの名前です。 最大文字 = 60 デフォルト = なし
activatedDate	Y	グループがアクティブになった日付。形式は YYYY/MM/DD です。 デフォルト = 現在の日付
無効化日	Y	グループが無効になった日付。形式は MM/DD/YYYY です。

Teams API プロトコルおよび URI

URI	/api/upload/teams
方法	POST
権限 (Permissions)	一括インポート
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

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。 このチームが属す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、指定したグループの下にその名前でチームが作成され、アクティブ化されます。

Teams API の要求フィールドと応答フィールド

名前	Req?	説明
id	Y	ACD 内のチームの ID。 ID 番号は、チーム データをエクスポートし、CSV ファイルで表示することで確認できます。 メモ チームが新しいチームの場合、ID を 0 に設定する必要があります。 そうしないと、インポートに失敗します。
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ベートされた日付です。形式は MM/DD/YYYY です。 デフォルト = 現在の日付
deactivatedDate	Y	グループが無効になった日付。形式は MM/DD/YYYY です。
親グループ ID	Y	チームが属するグループの名前です。
productivityCompilation	Y	キャプチャ サービスが生産性の統計を集計する際に、チームの統計を含めるかどうかを示します (True/False)。 デフォルト = true

Persons API プロトコルおよび URI

URI	/api/upload/persons
方法	POST
権限 (Permissions)	一括インポート
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

ユーザー。 ユーザは email、adLogin、または acdId で識別されます。これらの値のいずれかが既存のユーザーと一致する場合、そのユーザーが使用されます。そのユーザのチーム 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ると、それに応じて更新されます。一致するユーザーが見つかった場合、既に値が存在している 3 つの識別子のいずれかを API が空白にすることはありません。たとえば、メールアドレスが一致し、インポートされた CSV ファイルにユーザの ACD ID が含まれていない場合でも、データベースに既に存在する値は上書きされません。3 つすべての人物識別子が新規の場合、新しいユーザーが作成され、デフォルトのエージェント ロールが与えられます。

人物 API のリクエスト フィールドとレスポンス フィールド

名前	要求?	説明
personId	Y	Webex WFO でのユーザーの ID。ID 番号は、個人データをエクスポートし、結果の CSV ファイルで表示することで識別できます。これが新しい人である場合、0 を使用します。
email	Y	ユーザのメールアドレスです。 最大文字数 = 254 デフォルト = なし
firstName	Y	ユーザーの名。

名前	要求?	説明
		最大文字数 = 50 デフォルト = なし
lastName	Y	ユーザの姓です。 最大文字数 = 50 デフォルト = なし
タイムゾーン	N	エージェントのタイムゾーンです。 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 アメリカ/シカゴ
adLogin	N	ユーザの Active Directory ログイン名です。 最大文字数 = 50 デフォルト = なし
メンバーグループ	N	ユーザーが属するチーム。
activated	N	ユーザーがアクティベートされた日付です。形式は YYYY/MM/DD です。 デフォルト = 現在の日付
無効化されました	N	ユーザーのアクティベートが解除された日付です。形式は YYYY/MM/DD です。  メモ ユーザーのインポート時に無効なユーザーを有効にするには、この日付を 12/31/2999 に設定します。
ロケール	N	ユーザーが使用する言語です。

名前	要求?	説明
		デフォルト = en
権限	N	ユーザー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。
範囲グループ	N	ユーザーのスコープ内のグループ。複数のグループは、セミコロンで区切ります。
scopeteams	N	ユーザーの範囲内のチーム。複数のチームは、セミコロンで区切ります。
スケジュールの有効化	N	ユーザが True または False の形式でスケジュールできるかどうかを示します (WFM のみ)。 デフォルト = false
表示	N	ユーザに割り当てられた WFM の表示 (WFM のみ)。 デフォルト = なし
メインビュー	N	WFM でのユーザのメイン ビュー (WFM のみ)。 デフォルト = なし
会社開始日	N	ユーザーの会社に勤務を開始した日付は、MM/DD/YYYY の形式で表示されます (WFM のみ)。 デフォルト = なし
会社終了日	N	ユーザーの会社で勤務を終了した日付は、MM/DD/YYYY の形式で表示されます (WFM のみ)。 デフォルト = なし
部門開始日	N	ユーザーの部門に勤務を開始した日付は、MM/DD/YYYY の形式で表示されます (WFM のみ)。

名前	要求?	説明
		デフォルト = なし
社員 ID	N	ユーザの社員 ID (WFM のみ)。 デフォルト = なし
ランク	N	コンタクトセンター内のユーザーのランク (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	選択すると、エージェントはゲートウェイの録音を使用し、エージェントのすべての通話は通話後の調整を必要とします (QM のみ)。 デフォルト = なし
scopetenant	N	TRUE に設定すると、ユーザの範囲はすべてのグループ、チーム、ユーザになります。FALSE に設定すると、ユーザの範囲は [範囲チーム] および [範囲グループ] フィールドで構成されたものになります (True/False)。 デフォルト = なし
acdId	Y	ユーザの ID は ACD 内です。 デフォルト = なし メモ このフィールドは、[このユーザのスケジュールを有効にする] チェックボックスを選択した場合に必須です。
acdServerId	Y	ユーザのデータソースである ACD の ID です。

名前	要求?	説明
		デフォルト = なし
		メモ このフィールドは、[このユーザのスケジュールを有効にする] チェックボックスを選択した場合に必須です。

CSV ファイルの例

グループ CSV の例

```

1 | id, name, activatedDate,
   | deactivatedDate
2 | 0, Sales, 01/04/2018, 01/01/2019
3 | 0, Finance, 01/04/2018, 0180182019

```

チームの CSV の例

```

1 | id, name, activatedDate, deactivatedDate, parentGroupId, productivityCompilation
2 | 0, Car Sales, 01/04/2018, 01/01/2019, Sales, True
3 | 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

一括レポート データ エクスポート API を使用すると、データ エクスプローラーのレポートからデータを取得できます。要求したデータが大きすぎてすぐに返すことができない場合は、準備ができた時点でデータを取得するための要求 ID が提供されます。データ エクスプローラーのレポートでフィルターを構成した後、API 呼び出しでレポート パラメーターを調整できます。

メモ 1 回のエクスポート リクエストで最大 1,000 レコードをエクスポートできます。1,000 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、より制限されたエクスポートを複数作成します。

GET 一括レポート データ エクスポート API

一括レポート データ エクスポート API の GET メソッドを使用すると、前のリクエストのステータスを確認したり、リクエスト ID を使用して非同期リクエストからデータを取得したりできます。

メモ 要求されたデータが大きすぎる場合、またはすぐに返すことができない場合、GET または POST アクションに対するリクエスト ID が含まれます。

GET 一括レポート データ エクスポート API プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/export/request/{requestId}
方法	GET
権限	レポート作成
内容タイプ	テキスト/CSV
パラメータ	requestId

GET 一括レポート データ エクスポート API リクエスト フィールド

名前	必須	説明
リクエスト ID	Y	POST アクションが実行されたときに返されたリクエスト ID

GET 一括レポート データ エクスポート API JSON ファイルの例

以下は、書式設定された JSON リクエストの例です。

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

POST 一括レポートデータエクスポート API

一括レポート データ エクスポート API の POST メソッドは、データ エクスプローラーのレポートからデータを返します。要求されたデータが小さいためすぐに返される場合、応答の本文には CSV 形式のレポートデータが含まれます。要求されたデータが大きすぎる、またはすぐに返すことができない場合、応答の本文には後でデータを取得するために使用できる要求 ID が含まれます。

重要 この API は廃止されました。これは、すでに Cisco を使用しているお客様のみが利用できます。この API の使用をご希望の場合は、Cisco サポートにご連絡ください。

プロトコルと URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/{reportId}/export
方法	POST
権限	ReportAuthoring
内容タイプ	テキスト/CSV
パラメータ	レポート ID

POST リクエスト フィールド

名前	説明
スキーマ名	API の一部のスキーマ名です。これらは、 POST 一括レポートデータエクスポート API からコピーすべきです。
アクション	API が完了すべきタスク。この場合は、「Export_CSV」です。
QName	修飾名です。この情報は、データ エクスプローラーでレポートを開き、ブラウザー コンソールを開くことで確認できます。コンソールで文字列 RENDER_REACT_REPORT を検索し、QName を見つけます。

名前	説明
エンコードされたパラメータ値	既定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、まずデータ エクスプローラーのレポートで構成する必要があります。 レポートフィルタを設定する をご覧ください。
オフセット	表の上端左端のセルから API がデータを返し始めるセルまでの距離です。 本文のリクエストで、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。
Limit	API が返すセルの最大数。 本文のリクエストで、制限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。

JSON ファイルの例

```

"schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.action.ExportActionData",
"action": "EXPORT_CSV", "状態": {
  "schemaName": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.ReportSpecData",
  "qname": "RP1_22_0_8o448kr61l3sbkgvfkj7"
},
"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_getk05bhup57b3nmd3i1l"
},
"pageSpecification": [
  {
    "offset": 0,
    "limit": 100
  },
  {
    "offset": 0,
    "limit": 100
  }
]

```

応答フィールド

この API には 2 つの応答が考えられます。データをすぐに返すことができる場合、同期応答には要求された CSV 形式のデータが含まれます。リクエストされたデータがすぐに返されなかった場合、レスポンスにはリクエスト ID とリクエストの状況を含む JSON レスポンスが含まれます。これらの出力には、次の表で定義され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
内容タイプ	コンテンツの形式。 CSV 形式のみ利用できます。
コンテンツ範囲	利用可能な行の総数と利用可能な列の総数。
本文 (Body)	CSV 形式のレポートデータ。

非同期応答

フィールド	説明
リクエスト ID	コンテンツの形式。 CSV 形式のみ利用できます。
Status (ステータス)	リクエストの現在の状態。

注意 処理できないメッセージはすぐにメッセージキューに移され、追跡できるようにジョブとしてデータベースに保存されます。ステータスフィールドには、呼び出し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。

- キュー内 - リクエストは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 - キューに入れられたメッセージは処理中ですが、まだ最終状態に達していません。
- 失敗 - リクエストを完了できませんでした。
- キャンセル済み - リクエストは中止されました。
- 期限切れ - ジョブが処理される前に許された時間が経過しました。
- ブラックリスト中 - 通話数が制限を超過しており、この通話は戻りません。

ファイルの例

以下は、書式設定されたリクエストの例です。

JSON リクエスト

```
{
  "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 フィルターの設定

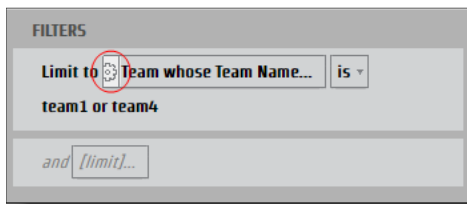
Bulk Report Data Export API の機能の 1 つは、API を呼び出すときにレポートのフィルターを変更する機能です。POST リクエストのテキストを編集することでフィルタを設定できます。API を使用してフィルターを変更するには、事前にデータ エクスプローラーのレポートにいくつかの変更を加える必要があります。

データ エクスプローラーでパラメーターを構成する

API 呼び出しを通じて更新できるようにフィルターをセットアップするには、データ エクスプローラーでフィルターのパラメータを編集する必要があります。

パラメータの設定

1. データ エクスプローラーの [レポート] 一覧からエクスポートするレポートを開いてください。
2. [編集] を [質問] パネルを開くためにクリックします。
3. 質問パネルの [フィルター] セクションで、更新するフィルターの隣にある [パラメータ] アイコンをクリックします。 [パラメータ] アイコンは歯車の一部のように見え、[フィルター] フィールドの左側にあります。 次の画像は赤で囲まれたパラメータアイコンを示しています。



[レポートパラメータ] ダイアログボックスが開きます。

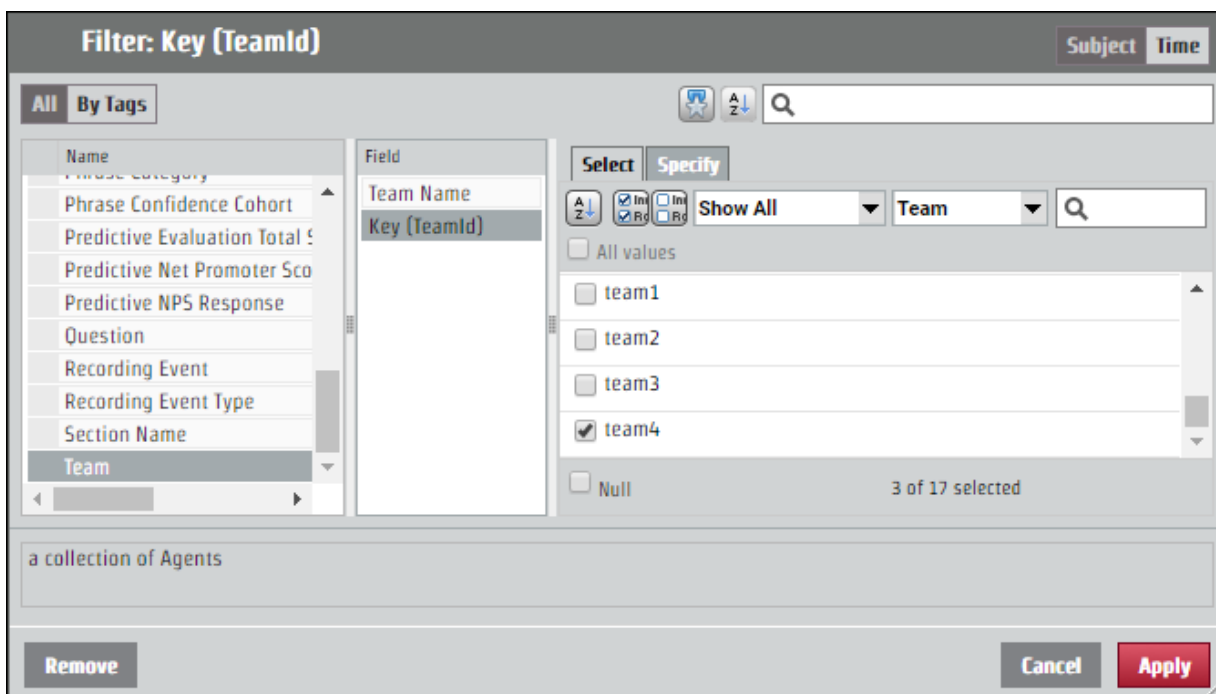
4. JSON キーとして使用できる名前をパラメータの **名前** フィールドに入力します。

5. [保存] をクリックします。

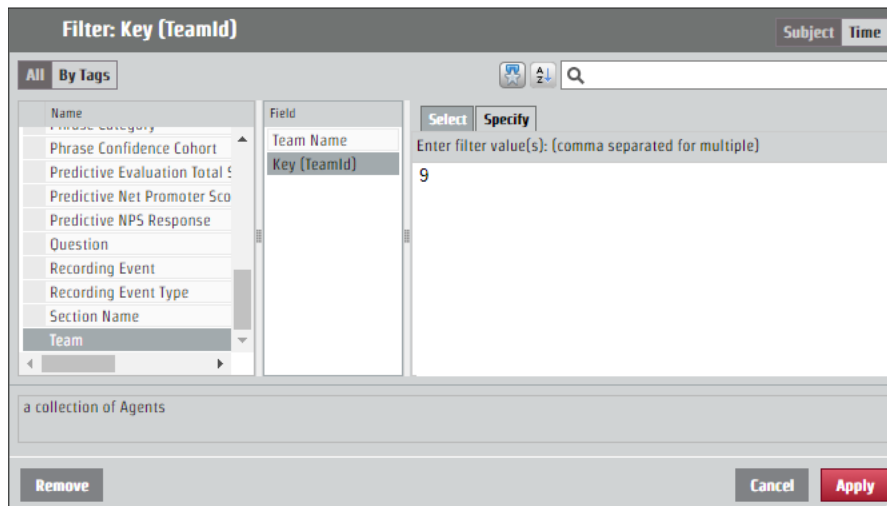
フィルタが設定されると、API リクエストを通じて編集できるようになります。作成するパラメータ名は JSON キー値ペアのキー名に使用されますが、[フィルタ] ダイアログボックスの [選択] セクションに表示される値は、必ずしも JSON ファイルに使用する値であるとは限りません。JSON ファイルを正しく修正するには、値の特定の名前を識別する必要があります。

特定の値を識別する

1. 質問パネルから識別する値を持つ **フィルタ** フィールドをクリックして、[フィルタ] ダイアログボックスを開きます。
2. 特定する値の隣にあるチェックボックスのみを選択してください。



3. [指定] タブを開きます。 特定の値が [Filter Value CSV] ペインに表示されます。



API リクエスト用の JSON の設定

パラメータの命名と値の識別から決定したキーと値のペアを JSON リクエストに追加する必要があります。フィルタの変更は、**encodedParamValues** フィールドで行います。

レポートがすべてのチームの情報を返すが、特定の値「9」を持つチームのみの情報が必要な場合、encodedParamValues JSON は次の例のようになります。この例では、パラメータには「pTeam」という名前が付けられているため、これが JSON ファイルのキーになります。

...

```
"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ようにパラメーターを設定するプロセスは、他のフィルターの encodedParamValues フィールドを編集するのと同じように機能します。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 [指定] タブがあり、他のフィルター値と同様に機能します。[相対日付] と [日付範囲] の範囲のオプションもあります。JSON ファイルでは、開始時間オプションごとに異なる値が必要です。

日付の範囲

[日付範囲] 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。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と時刻は変換する必要があります。

ベスト プラクティス 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すべての情報を取得します。繰り返しレポートの場合、この機能を使用して、レポートの最後のアイテムの時間を取得できます。これは UNIX エポック時間でフォーマットされ、その番号を新しい範囲の開始として使用します。このようにして、必要なすべての情報を取得できます。時間を UNIX エポックタイムに変換する必要はありません。

2017 年 6 月 15 日の時間範囲を設定するリクエストの場合、encodedParamValues は次の例のようになります。この例では、パラメータ名は「pDate」です。

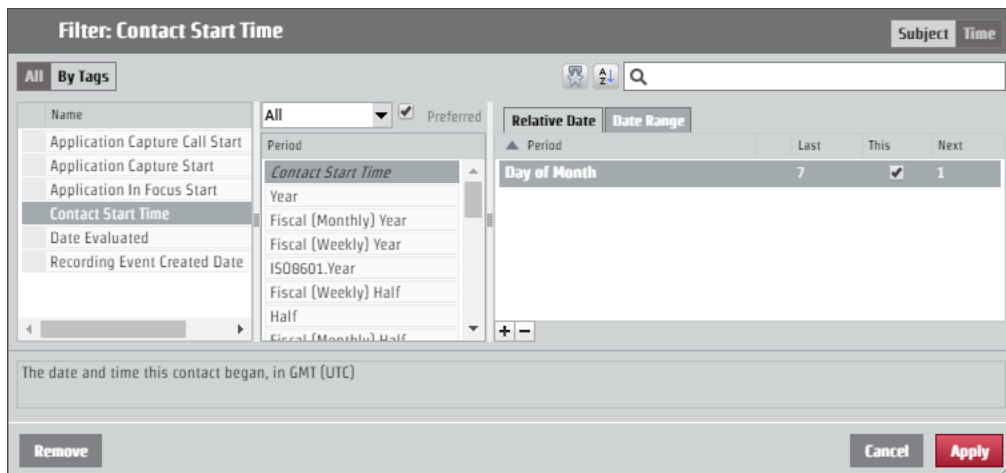
...

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

...

相対日付

[相対日付] オプションは、特定の日付なしで範囲を作成します。これには、現在の日付からの相対的な期間が含まれます。[フィルター] ダイアログボックスでは、期間を選択し、現在の期間の前の一定の期間、現在の期間、および将来の一定数の期間が必要かどうかを決定できます。次の例では、過去 7 日間、今日、明日の時間範囲が設定されています。



API リクエストでこのレイアウトをリクエストするには、encodedParamValues が次の例のようになる必要があります。この例では、パラメータ名は「pContactStartTime」です。

...

```
"encodedParamValues":
  [{"name":"pContactStartTime","value":{"containsNull":"false","value":{"periodType":"DayOfMonthPeriod","referenceTime":"\n","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、のカテゴリとフレーズ リストを操作します。

これらのメソッドは、カテゴリおよびフレーズ API に使用されます。

- 取得 - カテゴリおよび語句の情報を取得します
- POST - カテゴリと語句を作成します
- PUT - カテゴリおよび語句の情報を更新します
- 削除 - カテゴリおよび語句の情報を削除します

DELETE カテゴリおよび Phrases API

このメソッドはカテゴリと語句の情報を削除します。

DELETE プロトコルと URI

URI:	
カテゴリ	/api/rest/cas/phraselist
フレーズ	/api/rest/cas/phrase

方法	DELETE
権限 (Permissions)	管理者デスクトップ アナリティクス 管理音声分析 管理 LVSCR 分析 管理テキスト分析 テナントの管理
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

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}
```

GET カテゴリとフレーズ API

このメソッドは、カテゴリと語句の情報を取得します。

GET プロトコルと URI

URI:	
カテゴリ	<code>/api/rest/cas/phraselist</code>
フレーズ	<code>/api/rest/cas/phrase</code>

方法	GET
権限 (Permissions)	管理者デスクトップ アナリティクス 管理音声分析 管理 LVSCR 分析 管理テキスト分析 テナントの管理
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

GET 応答フィールド

名前	説明
カテゴリ	アナリティクスの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。
言語 ID	言語を指定する文字列です。 <div style="border-left: 2px solid #006666; padding-left: 10px; margin-left: 20px;"> 例 米国 英語 = en-us </div>
語句	分析フレーズに関する詳細な情報。
語句	検索対象の語句です。
ふりがな	検索する語句のふりがなを指定します。
soundsLike	ターゲット語句に類似する語句の代替バージョン。
自信	正解である確率を示す信頼値。
id	フレーズの ID 番号です。
カテゴリ ID	フレーズのカテゴリ ID 番号です。
state	エージェントのコンタクトステータス。

POST カテゴリおよび語句 API

このメソッドはカテゴリと語句の情報を作成します。

POST プロトコルと URI

URI:	
カテゴリ	/api/rest/cas/phraselist
フレーズ	/api/rest/cas/phrase

方法	POST
権限 (Permissions)	管理者デスクトップ アナリティクス 管理音声分析 管理 Lvcsr 分析 管理テキスト分析 テナントの管理
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

POST 応答フィールド

名前	説明
カテゴリ	アナリティクスのカテゴリに関する詳細情報。
説明	カテゴリの説明。
言語 ID	言語を指定する文字列です。

例 米国英語 = en-us

PUT カテゴリとフレーズ API

このメソッドはカテゴリと語句の情報を更新します。


PUT プロトコルと URI

URI:	
カテゴリ	/api/rest/cas/phraselist
フレーズ	/api/rest/cas/phrase

方法	PUT
権限 (Permissions)	管理デスクトップ分析 管理音声分析 管理 LVSCR 分析 管理テキスト分析 テナントの管理
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

PUT 応答フィールド

名前	説明
カテゴリ	アナリティクスの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。
言語 ID	言語を指定する文字列です。

 **EXAMPLE** 米国英語 = en-us

名前	説明
語句	分析フレーズに関する詳細な情報。
語句	検索対象の語句です。
phonetic	検索する語句の音声表記を指定します。
soundsLike	ターゲット語句に類似する語句の代替バージョン。
confidence	正解である確率を示す信頼値。
id	フレーズの ID 番号です。
categoryId	フレーズのカテゴリ ID 番号です。
state	エージェントのコンタクトステータス。

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": 番号、
    "カテゴリ": 文字列、
    "description": 文字列、
    "languageId": "en-us"
  },
  ....
 ],
  "phrases": [{
    "phrase": string,
    "phonetic": string,
    "soundslike": string,
    "confidence": number,
    "id": number,
    "categoryId": number,
    "state": number
  }
]
```

```
    },  
    ...  
  ],  
  "confidence": number  
}
```

連絡先デバイス API

Contact Device API を使用して、デバイスのリストを取得します。

Contact Device API プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/recording/contactDevice
方法	GET
権限 (Permissions)	QM の管理

パラメータ

フィールド	Req?	Type	説明
includeUnconfiguredDevices	N	Boolean	<p>true に設定すると、未構成のデバイスが含まれます。 デフォルト = false</p> <p>許容された値。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ true ▪ フォルス
itemsPerPage	N	番号 (Number)	1 ページに表示されるアイテム数です。
ソート列	N	テキスト	personId
ソートの方向	N		<p>オプション</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 昇順 ▪ 降順

連絡先デバイス API JSON ファイルの例

応答ファイルの例

```
[{
  "id": 1,
  "name": "123456789",
  "contactDeviceTypeId": 0,
  "recordingTypeId": 1,
  "configured": true,
  "personId": null,
  "telephonyGroupId": 2,
  "recordingGroupId": 2,
  "signalingGroupId": 3,
  "loggedInPersonId": null,
  "virtualDevice": null,
  "isRecordingTones": false,
  "isStereo": false,
  "monitoringServerId": null,
  "contactDeviceLines": [{
    "id": 49,
    "contactDeviceId": 1,
    "extension": "8013",
    "partition": "ルートパーティ
シヨン"
  }
]
}
```

Contact Device Bulk API

Contact Device Bulk API を使用して、デバイスを一括で追加します。

Contact Device Bulk API プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/recording/contactDeviceBulk
方法	POST
権限 (Permissions)	QM の管理

詳細は、[コンタクトデバイス API](#) を参照してください。

コンタクトデバイス BULK API JSON ファイルの例

応答ファイルの例

```

1  {
2      "追加": [
3          {
4              "configured": true,
5              "contactDeviceLines": [
6                  {"contactDeviceId": 239, "extension": "7003", "id": 424032,
7                  "partition": ""},
8                  {"contactDeviceId": 239, "extension": "7103", "id": 424033,
9                  "partition": ""}
10             ],
11             "contactDeviceTypeId": 0,
12             "id": 239,
13             "isRecordingTones": false,
14             "isStereo": false,
15             "loggedInPersonId": 19,
16             "monitoringServerId": null,
17             "name": "SEPWIN7X64003",
18             "personId": 19,
19             "recordingGroupId": 1,
20             "recordingTypeId": 1,
21             "signalingGroupId": 1,
22             "telephonyGroupId": 1,
23             "virtualDevice": null
24         }
25     ]
26 }

```

```
22         },
23         {
24             "configured": true,
25             "contactDeviceLines": [
26                 {"contactDeviceId": 238, "extension": "7004", "id": 412459,
27                 "partition": ""},
28                 {"contactDeviceId": 238, "extension": "7104", "id": 412458,
29                 "partition": ""}
30             ],
31             "contactDeviceTypeId": 0,
32             "id": 238,
33             "isRecordingTones": false,
34             "isStereo": false,
35             "loggedInPersonId": 29,
36             "monitoringServerId": null,
37             "name": "SEPWIN7X64004",
38             "personId": 29,
39             "recordingGroupId": 1,
40             "recordingTypeId": 1,
41             "signalingGroupId": 1,
42             "telephonyGroupId": 1,
43             "virtualDevice": null
44         },
45     ],
46     "delete": [
47         {
48             "configured": true,
49             "contactDeviceLines": [
50                 {"contactDeviceId": 108, "extension": "8004", "id": 424040,
51                 "partition": ""},
52                 {"contactDeviceId": 108, "extension": "8104", "id": 424041,
53                 "partition": ""}
54             ],
55             "contactDeviceTypeId": 0,
56             "id": 108,
57             "isRecordingTones": false,
58             "isStereo": false,
59             "loggedInPersonId": 30,
60             "monitoringServerId": null,
61             "name": "SEPWIN8X64004",
62             "personId": 30,
63             "recordingGroupId": 1,
64             "recordingTypeId": 1,
65             "signalingGroupId": 1,
66             "telephonyGroupId": 1,
67             "virtualDevice": null
68         },
69     ],
70     {
71         "configured": true,
72         "contactDeviceLines": [
73             {"contactDeviceId": 99, "extension": "8003", "id": 424037,
74             "partition": ""},
75         ],
76     },
77     ],
78     "delete": [
79         {
80             "configured": true,
81             "contactDeviceLines": [
82                 {"contactDeviceId": 99, "extension": "8003", "id": 424037,
83                 "partition": ""},
84             ],
85             "contactDeviceTypeId": 0,
86             "id": 99,
87             "isRecordingTones": false,
88             "isStereo": false,
89             "loggedInPersonId": 29,
90             "monitoringServerId": null,
91             "name": "SEPWIN9X64004",
92             "personId": 29,
93             "recordingGroupId": 1,
94             "recordingTypeId": 1,
95             "signalingGroupId": 1,
96             "telephonyGroupId": 1,
97             "virtualDevice": null
98         },
99     ],
100 }
```

```
69         {"contactDeviceId": 99, "extension": "8103", "id": 424036,
70         "partition": ""}
71     ],
72     "contactDeviceTypeId": 0,
73     "id": 99,
74     "isRecordingTones": false,
75     "isStereo": false,
76     "loggedInPersonId": 22,
77     "monitoringServerId": null,
78     "name": "SEPWIN8X64003",
79     "personId": 22,
80     "recordingGroupId": 1,
81     "recordingTypeId": 1,
82     "signalingGroupId": 1,
83     "telephonyGroupId": 1,
84     [virtualDevice] : null
85 }
86 ],
87 "update": [
88     {
89         "configured": true,
90         "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 88, "extension": "9504",
91         "id": 412466, "partition": ""}],
92         "contactDeviceTypeId": 0,
93         "id": 88,
94         "isRecordingTones": false,
95         "isStereo": false,
96         "loggedInPersonId": 31,
97         "monitoringServerId": null,
98         "name": "CSFWIN10X64004",
99         "personId": 31,
100        "recordingGroupId": 1,
101        "recordingTypeId": 1,
102        "signalingGroupId": 1,
103        "telephonyGroupId": 1,
104        [virtualDevice] : null
105    },
106    {
107        "configured": true,
108        "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 86, "extension": "9503", "id": 412511, "p
109        ""}],
110        "contactDeviceTypeId": 0,
111        "id": 86,
112        "isRecordingTones": false,
113        "isStereo": false,
114        "loggedInPersonId": 23,
115        "monitoringServerId": null,
116        "name": "CSFWIN10X64003",
117        "personId": 23,
118        "recordingGroupId": 1,
119        "recordingTypeId": 1,
120        "signalingGroupId": 1,
```

```
118 |           "telephonyGroupId": 1,  
119 |           "virtualDevice": null  
120 |         }  
121 |       ]  
122 |     }
```

Contact API

連絡先 API を使用すると、ユーザは特定の連絡先を検索し、Webex WFO にリンクして、メディアプレーヤーで再生することができます。

プロトコルと URI

URI	/api/rest/recording/contact/<id>
方法	GET
権限 (Permissions)	連絡先の検索
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ
パラメータ	ID = 既存の連絡先の識別子です。このリソース URI は、特定の連絡先 ID を特定します。{id} が存在しない場合、レスポンス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>

要求フィールド

メモ beginTime パラメータを使用する場合、URI クエリで endTime パラメータも使用する必要があります。

パラメータ	説明
agent	ユーザの ID です。受け入れられる値は整数の ID です。パラメータ (「agent」) では大文字と小文字が区別され、すべて小文字でなければなりません。ユーザが大文字の 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。任意

パラメータ	説明
ani	<p>コールの自動番号識別 (ANI)。つまり、ANI は発信者の番号を識別します。受け入れられる値は、アスタリスク (*) または疑問符 (?) の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 回以上使用できます。</p> <p>例 <code>contact?ani=1234&ani=4567</code></p> <p>パラメーターに複数の値を指定する場合、クエリはこれらの値を OR で組み合わせます (つまり、前の例では、ANI=1234 OR ANI=4567 のいずれかの連絡先を検索します)。任意。</p>
assocCallId	<p>関連連絡先 ID は、顧客体験に基づいて連絡先を結びつけるものです。任意。</p>
開始日	<p>指定した日付以降に開始するレコードのみを返します。形式: YYYY-MM-DD. range が指定されておらず、beginDate が指定されていない場合、デフォルトは今日から60日前です。</p>
開始時刻	<p>指定日時以降に開始するレコードを返すために、beginDate と一緒に使用します。形式: HH:MM.</p>
callId	<p>サードパーティのインテグレーションからの連絡先 ID。許容される値は文字列です。任意。</p>
評価できる	<p>ユーザがこの連絡先を評価できるかどうかを示します。受け入れられる値は true です。True を指定すると、ユーザが Webex WFO にログインしたときにこの連絡先を評価できる場合、連絡先が返されます。任意。このパラメータを含めない場合、クエリは連絡先をフィルタリングしません。VALUE: ログインユーザが連絡先を評価可能な場合は True。</p>
評価終了日	<p>評価されフィルタリングされた連絡先の範囲の終了日。</p> <p>形式: YYYY-MM-DD.</p>
dateEvaluatedStart	<p>評価されフィルタリングされた連絡先の範囲の開始日。</p> <p>形式: YYYY-MM-DD.</p>

パラメータ	説明
dnis	通話の着信番号識別サーバー (DNIS) です。つまり、着信番号です。受け入れられる値は、アスタリスク (*) または疑問符 (?) の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回以上使用できます。パラメーターに複数の値を指定すると、クエリはこれらの値を OR で組み合わせます。任意。
終了日	指定した日付より前に開始するレコードのみを返します。形式: YYYY-MM-DD. 範囲が指定されておらず、endDate が指定されていない場合、既定は今日です。
終了時刻	endDate と一緒に使用すると、指定した日付より前に開始するレコードを取得できます。形式: HH:MM:SS.
除外する	指定された値の URI (Uniform Resource Identifier) を返します。URI をクリックして、指定した値に関連するデータを表示します。任意。値: <ul style="list-style-type: none"> ▪ event - イベント データを指す URI を返します。 ▪ metadata - メタデータを指す 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。
expand	URI の代わりに、指定された値に関連するすべてのデータを返します。OPTIONAL. VALUES: <ul style="list-style-type: none"> ▪ event - すべてのイベントを拡張します、URI だけでなくすべてのイベントデータを含みます。 ▪ metadata - URI だけでなく、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 属性のみを展開します。
firstName	エージェントの名です。受け入れられる値は、任意の数のアスタリスク (*) または疑問符 (?) のワイルドカードを持つ文字列です。任意。
グループ	グループの ID です。受け入れられる値は整数の ID です。任意。
に録画があります	録画に関連付けられているコンタクトのみを返します。任意。値: <ul style="list-style-type: none"> ▪ true

パラメータ	説明
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ フォルス <p>このパラメータを含めない場合、クエリはコンタクトを録画でフィルタリングしません。</p>
時間	<p>コンタクトの評価が人事 (hr) でマークされているかどうか。任意。 値:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ true ▪ フォルス ▪ 1 (true) ▪ 0 (false)
進行中	<p>コンタクトの評価が進行中かどうか。 任意。 値:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ true ▪ フォルス ▪ 1 (true) ▪ 0 (false)
lastName	<p>エージェントの姓です。受け入れられる値は、任意の数のアスタリスク (*) または疑問符 (?) のワイルドカードを持つ文字列です。このパラメータは、1つのクエリで0回以上使用できます。パラメーターに複数の値を指定すると、クエリはこれらの値を OR で組み合わせます。任意。</p>
Limit	<p>合計結果を増やし、より大きな結果セットを取得するために使用できる URL パラメータです。 任意。</p> <p>重要 このパラメータを使用すると、パフォーマンスに悪影響を与える可能性があります。Cisco は 100 以下を推奨しています。</p>
line	<p>通話の内線番号 (通話を録音しているエージェントの観点から)。受け入れられる値は、アスタリスク (*) または疑問符 (?) の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回以上使用</p>

パラメータ	説明
	<p>できます。パラメーターに複数の値を指定すると、クエリはこれらの値を OR で組み合わせます。任意。</p>
<p>メタデータ</p>	<p>メタデータ フィールド。任意。値:<key>~<operator>~<value></p> <p><key>は、監視および録画管理者で構成されたメタデータ フィールドの名前であり、構成されたメタデータ名と正確に一致する必要があります。</p> <p><operator>は次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ equals ▪ beginsWith ▪ endsWith ▪ [が次の文字列を含む(contains)] <p>アスタリスク (*) または疑問符 (?) のワイルドカードを含む文字列を <value> に含めることができます。</p> <p>このパラメータは、1つのクエリで0回以上使用できます。パラメーターに複数の値を指定すると、クエリはこれらの値を OR で組み合わせます。値を指定しない場合、クエリは指定されたキーのメタデータを持つすべての連絡先を返します。</p>
<p>needsApproval</p>	<p>コンタクトの評価の承認が必要かどうか。任意。値:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ true ▪ フォルス ▪ 1 (true) ▪ 0 (false)
<p>number</p>	<p>連絡先で使用される任意の番号 (ANI または DNIS)。受け入れられる値は、アスタリスク (*) または疑問符 (?) の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回以上使用できます。パラメーターに複数の値を指定すると、クエリはこれらの値を OR で組み合わせます。任意。</p>

パラメータ	説明
phoneNumber	連絡先で使用されている任意の番号 (ANI、DNIS、または回線)。受け入れられる値は、アスタリスク (*) または疑問符 (?) の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 回または 1 回使用できます。任意。
範囲	<p>結果のページングを可能にするヘッダーパラメータです。ここで、"items=<1-200>". 任意。</p> <p>ベスト プラクティス {範囲パラメータを制限クエリ パラメータと組み合わせて使用すると、合計結果が増えます。</p>
scored	<p>連絡先がスコアリングされているかどうか。任意。 値:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ true ▪ フォルス ▪ 1 (true) ▪ 0 (false)
searchStats	<p>一致したレコードの合計数を「count」として返します。有効な値は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ true ▪ フォルス <p>任意。</p>
無音の継続時間	<p>記録された無音状態の継続時間 (ミリ秒) が指定値以上である連絡先のみを返します。</p> <p>例 silenceDuration=5000 は、記録された無音状態が 5 秒以上であるコンタクトを返します。</p> <p>任意。</p>
サイレンスイベント	無音状態イベントの数が指定値以上となったコンタクトのみを返します。

パラメータ	説明
	<p>例 <code>silenceEvents=5</code> は、5以上の無音状態イベントがあるコンタクトを返します。</p> <p>任意</p>
タグ付けされた	<p>連絡先がタグ付けされているかどうか。 使用できるブール値は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <code>true</code> ▪ フォルス ▪ <code>1 (true)</code> ▪ <code>0 (false)</code> <p>任意。</p>
<code>talkOverDuration</code>	<p>イベントの記録されたトークの継続時間 (ミリ秒) が指定値以上である連絡先のみを返します。</p> <p>例 <code>talkOverDuration=5000</code> は、録音されたトークオーバーのインスタンスが 5 秒以上あるコンタクトを返します。</p> <p>任意。</p>
<code>talkOverEvents</code>	<p>トークオーバー状態イベントの数が指定値以上となったコンタクトのみを返します。</p> <p>EXAMPLE <code>talkOverEvents=5</code> は、5 件以上のトークオーバーイベントがあるコンタクトを返します。</p> <p>任意。</p>
チーム	<p>チームの ID。 受け入れられる値は整数の ID です。 任意。</p>
トレーニング	<p>コンタクト評価がトレーニング用にマークされているかどうか。 任意。 値:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <code>true</code> ▪ フォルス

パラメータ	説明
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 (true) ▪ 0 (false)
タイプ	<p>連絡先の種類です。 type パラメータは、アップロード状態に基づいて連絡先をフィルタリングします。 任意。 値:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 品質 ▪ アーカイブ <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で絞り込みません。</p> <p>メモ アーカイブタイプを指定する場合、アーカイブユーザーの役割はグローバルな範囲のみを持ちます。</p>

組み合わせ検索を実行する

次のリクエストは、2018/01/01 GMT 以降に品質向上のために記録されたすべての連絡先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 キーを使用して検索を実行する

次のリクエストは、電話というメタデータを持つすべての連絡先のリストを返します。

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

以下は、customerNo というメタデータを持つすべての連絡先のリストを返します。

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

特定の値を持つメタデータ キーを使用して検索を実行する

次のリクエストは、メタデータ値が 555-1234 のすべての連絡先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を実行する

次のリクエストは、10 秒以上の無音状態のイベントを 2 つ以上含む連絡先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"
  }
}
```

JSON ファイルの例 searchStats パラメーター = true

```
{
  "avgCallDuration": "7300",
  "avgScore": null,
  "count": "689"
}
```

連絡先基本検索 API

連絡先基本検索 API は、進行中または最近完了した通話に関する詳細を返します。返される情報は、検索のパラメータに一致する最新のコンタクトです。最新のコンタクトが現在進行中かもしれません。

プロトコルと URI

URI	/api/rest/recording/contactBasicSearch
方法	GET
権限 (Permissions)	連絡先の検索
内容タイプ	multipart/form-data

要求フィールド

名前	Req?	Type	説明
ani	N	String	連絡先の発信番号です。
dnis	N	String	連絡先の発信番号です。 エージェントの電話番号です。
firstName	N	String	エージェントの名
lastName	N	String	エージェントの姓です。
line	N	String	通話の内線番号 (通話を録音しているエージェントの観点から)。受け入れられる値は、アスタリスク (*) または疑問符 (?) のワイルドカードを含む文字列です。

名前	Req?	Type	説明
			このパラメータは、1つのクエリで0回以上使用できます。パラメーターに複数の値を指定すると、クエリはこれらの値をORで組み合わせます。任意。
username	N	文字列	Personテーブルからのエージェントのメールアドレス。

応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

フィールド	説明
id	コンタクトの CCR データベース ID です。
assocCallId	関連付けられたコンタクトの ID です。
callDuration	コールの継続時間。
recordingUrl	連絡先の再生リンクの URL です。
isComplete	これが完了した通話か、通話が進行中であることを示します。 true = 通話完了 false = 通話は進行中です
startTime	通話が開始されたタイムスタンプ (GMT)。
agent	エージェントの詳細情報。
\$ref	個人リソースへの 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	エージェントの名です。

フィールド	説明
username	エージェントのメールアドレス。

指定されたパラメータを満たす連絡先がない場合 (たとえば、指定されたエージェントが電話を受けたことがない、または範囲内でない場合)、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連絡先 (ゲートウェイで記録された連絡先など) の場合、「agent」属性は null になります。

JSON ファイルの例

以下はフォーマットされた JSON 応答の例です。

```
{
  "id": 2,
  "assocCallId" : "00001007771411573215",
  "recordingUrl" : "https://1.1.1.1/index.html#/recordings?loadContact=2",
  "isComplete" : false,
  「開始時間」 : 1481520391000,
  "agent" : {
    "$ref" : "\/api\/rest\/recording\/person\/1234",
    "displayId" : "al dente",
    "lastName" : "デンテ",
    "firstName" : "al",
    "username": "al.dente@your-domain.com"
  }
}
```

コンタクト モニタリング API

Contact Monitoring API を使用すると、ユーザは、管理者がこの API を呼び出してから 15 分以内に作成されたコンタクトの合計数を確認できます。

すべての連絡先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 で表示される連絡先の数は、連絡先テーブルに表示される連絡先の数とは異なる場合があります。たとえば、グローバル設定によって、通話時間パラメーターは、ユーザ インターフェイスに表示される連絡先の数を決定します。ユーザ インターフェイスに表示される連絡先の数は、この API で表示される連絡先の合計数以下です。

メモ この API は、調整が完了するまでルート録画をカウントしません。

プロトコルと URI

URI	/api/rest/monitoring/contacts/lite
方法	GET
権限 (Permissions)	テナント管理の権限
内容タイプ	application/JSON

応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

フィールド	説明
contacts	エージェントと顧客間のコール。

フィールド	説明
合計	過去 15 分間に作成されたコンタクトの数です。
音声ありの合計数	過去 15 分間に作成され、アップロードされた音声記録のある通信の数。
ビデオありの合計数	過去 15 分間に作成され、アップロードされた画面記録のある通信の数。

JSON 応答の例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

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

評価フォーム API

この API を使用して、これから QM 評価フォームの情報を要求します。

プロトコルと URI

URL	/api/rest/recording/evalform
方法	GET
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

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。
作成者	評価フォームの作成者。
created	評価フォームが作成された UNIX エポックミリ秒単位の時間です。
manualWeighting	手動の重み付けを評価フォームの質問に適用す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。
アップデート	アップデート インジケータ。
updated	評価フォームが最後に更新された時刻のインジケータ (UNIX エポック形式)。
updatedTz	評価フォームが更新されたタイムゾーン。
ステータス	評価フォームの状態。

名前	説明
defaultForm	評価フォームに既定の回答値を表示す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。
帯域範囲	評価フォームの帯域範囲に関する詳細情報。
帯域	評価フォームの帯域番号です。
begin	評価フォーム帯の先頭
end	評価フォーム帯の終わり
scoreType	評価フォームの得点の詳細情報です。
id	得点 ID。
name	得点タイプの名前。
	例 Percentage
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	評価フォームのセクション ID。
name	評価フォームのセクション名。
order	評価フォームにセクションが表示される順序。
weight	評価フォームのセクションの重み。
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	質問のテキストです。
order	セクション内での質問の表示順です。
weight	質問に適用される重み。
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。

名前	説明
id	オプション ID
タイプ	質問の種類です。 ■ 例 KPI and Additive
ラベル	質問のラベルを表示するかどうかを示します。
isDefault	これが既定の質問かどうかを示します。
kpiPriority	KPI スコアを決定するための優先質問かどうかを示します。
order	質問が表示される順序。
ポイント	質問のポイント数です。

JSON ファイルの例

書式設定された JSON 応答ファイルの例を次に示します。

```
[
  {
    "id": 番号、
    "name": 文字列、
    "description": 文字列、
    "creator": 文字列、
    "created": epoch milliseconds,
    "manualWeighting": Boolean,
    "createdTz": "America\Chicago",
    "updater": "2",
    "updated": 1489634636917,
    "updatedTz": "America\Chicago",
    "status": 0,
    "defaultForm": false,
    "approvalRequired": true,
    "bandRanges": [{
```

```
        "バンド": 1、
        "開始": 0、
        "終了": 40
    }, {
        "バンド": 2、
        "begin": 40、
        "end": 60
    }, {
        "バンド": 3、
        "begin": 60、
        "end": 100
    }
],
"scoreType": {
    "id": 1,
    "name": "percentage"
},
"sections": [{
    "id": 1,
    "name": "section1",
    "order": 0,
    "weight": 1.0,
    "startColor": "#ffffff",
    "endColor": "#000000",
    "質問": [{
        "id": 1,
        "text": "サービスはいかがでしたか",
        "order": 0,
        "weight": 0.5,
        "description": "",
        "オプション": [
            "id": 1,
            "type": "KPI",
            "label": "Y",
            "isDefault": true,
```

```
    "kpiPriority": 0,  
    "order": 0,  
    "ポイント": 100  
  }, {  
    "id": 2,  
    "type": "ADDITIVE",  
    "label": "N",  
    "isDefault": false,  
    "kpiPriority": 0,  
    "order": 1,  
    "ポイント": 0  
  }, {  
    "id": 3,  
    "type": "NOTAPPLICABLE",  
    "label": "N/A",  
    "isDefault": false,  
    "kpiPriority": 0,  
    "order": 2,  
    "ポイント": 0  
  }  
]  
},  
....  
]  
}  
]  
},  
...  
]
```

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
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

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。
作成者	評価フォームの作成者。
created	評価フォームが作成された UNIX エポックミリ秒単位の時間です。
manualWeighting	手動の重み付けを評価フォームの質問に適用す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。
アップデート が更新されました	アップデート インジケータ。
updatedTz	評価フォームが最後に更新された時刻のインジケータ (UNIX エポック形式)。
ステータス	評価フォームの状態。

名前	説明
defaultForm	評価フォームに既定の回答値を表示す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	評価フォームの帯域範囲に関する詳細情報。
band	評価フォームの帯域番号です。
開始する	評価フォーム帯の先頭
end	評価フォーム帯の終わり
scoreType	評価フォームの得点の詳細情報です。
id	得点 ID。
name	得点タイプの名前。
	 例 Percentage
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	評価フォームのセクション ID。
name	評価フォームのセクション名。
order	評価フォームにセクションが表示される順序。
weight	評価フォームのセクションの重み。
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です。
質問	評価フォームの質問に関する詳細情報です。
id	質問 ID。
text	質問のテキストです。
order	セクション内での質問の表示順です。
weight	質問に適用される重み。
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。

名前	説明
id	オプション ID
タイプ	質問の種類。 ■ 例 KPI and Additive
ラベル	質問のラベルを表示するかどうかを示します。
isDefault	これが既定の質問かどうかを示します。
kpiPriority	KPI スコアを決定するための優先質問かどうかを示します。
order	質問が表示される順序。
ポイント	質問のポイント数です。

JSON ファイルの例

書式設定された JSON 応答ファイルの例を次に示します。

```
[
  {
    "id": number,
    "name": 文字列、
    "description": 文字列、
    "creator": string,
    "created": epoch milliseconds,
    "manualWeighting": Boolean,
    "createdTz": "アメリカ\シカゴ",
    "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",
    "質問": [{
        "id": 1,
        "text": "サービスはいかがでしたか",
        "order": 0,
        "weight": 0.5,
        "description": "",
        "オプション": [
            "id": 1,
            "type": "KPI",
            "label": "Y",
            "isDefault": true,
            "kpiPriority": 0,

```

```

        "order": 0,
        "ポイント": 100
    }, {
        "id": 2,
        "type": "ADDITIVE",
        "label": "N",
        "isDefault": false,
        "kpiPriority": 0,
        "order": 1,
        "ポイント": 0
    }, {
        "id": 3,
        "type": "NOTAPPLICABLE",
        "label": "N/A",
        "isDefault": false,
        "kpiPriority": 0,
        "order": 2,
        "ポイント": 0
    }
]
},
....
]
}
]
},
...
]

```

エクスポート API

この API は、エクス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。CSV 形式でバックエンド モデルからデータを取得することができます。

プロトコルと URI

URI `/api/rest/fileexport/<importType>`ここで、<importType>は、定義済みのインポートタイプの1つです。

EXAMPLE importTypes の例: ユーザー、グループ、およびチーム。

方法	取得
権限 (Permissions)	一括インポート
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

要求フィールド

フィールド	Req?	Type	説明
acdlid	N	String	設定されている場合、この ACD ID に関連付けられたエージェントを返します。
基本情報	N	ブール値	True に設定すると、ID、名前、苗字、社員番号など、エージェントの基本情報のみを返します。

既定では (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状況に関係なく、すべてのエージェントが返されます。

メモ すべてのバリエーションはビュールールを強制します。発信者に表示されるエージェントのみが返されます。

応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

以下の表では、個人のフィールドが定義されています。

フィールド	説明
ユーザー ID	Webex WFO でのユーザー ID です。
電子メール	ユーザのメールアドレスです。
First Name	ユーザーの名。
Last Name	ユーザの姓です。
タイムゾーンの表示	ユーザの表示タイムゾーンです。
ログイン	ユーザのログイン ID。
社員 ID	ユーザの社員 ID。
チーム (Team)	ユーザに割り当てられたチーム。
仲裁のみか	
[アクティブ化(Activated)]	ユーザがアクティベートされた日付です。
無効化済み	ユーザが無効化された日付です。
ロケール (Locale)	ユーザが使用する言語です。
[ロール (Roles)]	ユーザに割り当てられたロールです。
全範囲	TRUE に設定すると、ユーザのスコープはすべてのグループ、チーム、ユーザになります。 FALSE に設定すると、ユーザの範囲は Scope Teams および Scope Groups フィールドで構成されます。
スコープグループ	ユーザのスコープ内のグループ。
スコープチーム	ユーザの範囲内のチーム。
QM ビュー	QM でユーザに割り当てられたビュー。
ACD ID	ACD 内のユーザ ID。
ACD サーバ ID	ユーザのデータのソースである ACD の ID です。
スケジュールを有効にする	ユーザがスケジュール可能かどうかを示します。 True/False。

フィールド	説明
ビュー (Views)	WFM でユーザに割り当てられたビュー。
メインビュー	WFM でのユーザのメイン ビューです。
スキルのマッピング	このユーザに割り当てられたスキル マッピング。
会社開始日	ユーザがこの会社に入社した日付です。
部門開始日	ユーザがこの部門に入った日付です。
ランク	コンタクトセンター内でのユーザのランクです。
会社退職日	ユーザが退職した日付です。
作業条件プロファイル	このユーザに割り当てられた作業条件プロファイルです。
スケジュールリリースプロファイル	このユーザに割り当てられたスケジュールリリースプロファイルです。
スケジューリングタイムゾーン	エージェントのスケジュールに使用するタイムゾーンです。
Max スタッフィング グループ	ユーザが割り当てられる最大の人員配置グループ。

グループのフィールドは下の表で定義されています。

フィールド	説明
グループ ID (Group ID)	ACD でのグループの ID です。
名前	グループの名前です。
有効化日	グループが有効になった日付です。
無効化日	グループが無効化された日付です。

チームのフィールドは下の表で定義されています。

フィールド	説明
チーム ID (Team ID)	ACD 内のチームの ID。
名前	グループの名前です。
有効化日	グループが有効になった日付です。
無効化日	グループが無効化された日付です。
親グループ ID	チームが属するグループです。
生産性編集	(False/True) キャプチャ サービスが生産性の統計を集計する際に、チームの統計を含めるかどうかを示します (True/False)。

CSV ファイルの出力例

以下は、リクエストされたデータを含むエクスポートされた CSV ファイルの例です。CSV ファイルのヘッダーは、ユーザが選択した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 2,8/17/2016,12/31/2999
```

一般的なテキストインポート API

汎用テキストインポート API は、テキストベースのソース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	POST、PUT
権限 (Permissions)	テナント管理者
内容タイプ	JSON

JSON リクエスト フィールド

JSON ファイルには、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

メモ リクエストに含まれる列は、任意の順番で並べて書くことができます。使用する各列には列ヘッダーが必要です。

フィールド	サブフィールド	Req?	説明
レコード	受信者	N	受信者を指定する文字列のリストです。パイプで区切られます。
レコード	送信者	N	送信者を指定する文字列です。これはメールアドレスである必要はありません。
レコード		Y	インポートする各連絡先に対するレコードの配列です。
レコード	id	N	連絡先に関連付けられているソースからの識別子。これは CCR ID ではありません。以前の連絡先で同じ ID が使用されている場合、その連絡先はインポートされません。

フィールド	サブフィールド	Req?	説明
レコード	メタデータ	N	連絡先に関連するメタデータです。名前は定義されたメタデータ フィールドと一致する必要があります。
textType		Y	テキストのソースを識別します。値は次のいずれかでなければなりません: <ul style="list-style-type: none"> ▪ email ▪ チャット ▪ ウェブサイト ▪ その他
レコード	時間	Y	連絡先の開始時刻を指定します。形式は UNIX エポックタイム (ミリ秒単位) です。
レコード	text	Y	会話を含む連絡先の本文です。
evalForm	ID 名前	N	連絡先が品質マークと判断された場合、連絡先に割り当てられる評価フォーム。ID または名前のいずれかを指定できます。ID が提供されない場合、API は名前で評価フォームを参照します。
レコード	username	Y	連絡先に関連付けられたユーザのログインです。
レコード	subject	N	連絡先に関連付けられた件名です。
レコード	参照	N	通常、メールでスレッド化されたディスカッションを追跡するために使用されます。パイプで区切られます。

JSON ファイルの例

```
{
  "textType": "email|chat|Twitter|website|other",
  "evalForm": {
    "id": 5,
    "name": "evalForm の名前。 アップロードは名前または ID のみで機能します。 割り当てることができる evalForm は 1 つだけです。"
  },
}
```

```
  "records": [  
    {  
      "time": 1439993633000,  
      "username": "エージェントのユーザー名。 このコンタクトが属しているエー  
      ジェントを識別するために使用されます",  
      "送信者": "メールまたはテキストの送信者、通常はメールアドレス。 それは任  
      意の文字列を受け取ります"  
      "受信者": [  
        "receiver 1",  
        "receiver 2"  
      ],  
      "text": "これはテキストの本体で、ヒットのために検索される部分です。",  
      "subject": "これはメールまたは本文の件名です"  
      "metadata": {  
        "field1" : "value1",  
        "field2" : "value2"  
      },  
      "references": [  
        "reference 1",  
        「参照 2」  
      ],  
      "id" : "テキストの識別子。メールにのみ関連します。"  
    }  
  ]  
}
```

複数ファイルの汎用テキストインポート API

複数ファイルによる汎用テキストインポート API は、連絡先とコンテンツが別々のファイルにあるテキストベースのソース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、単独で使用することも、データサーバサービスによって使用することもできます。

メモ 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 である必要があります。これにより、ASCII エンコードでは利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	POST
権限 (Permissions)	一括インポート
内容タイプ	multipart/form-data

要求フィールド

CSV および JSON ファイルには、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

メモ 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 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	要求?	Type	説明
評価フォーム	N	String	評価フォーム名です。連絡先が品質チェックの対象とされている場合、連絡先に割り当てられる評価フォームです。
filename	Y	String	会話を含むテキスト ファイルの名前です。

フィールド	要求?	Type	説明
id	N	String	連絡先に関連付けられているソースからの識別子。これは CCR ID ではありません。以前の連絡先で ID がすでに使用されている場合、その連絡先はインポートされません。
メタデータ	N	String	連絡先に関連付けられたメタデータです。メタデータ名は定義されたメタデータフィールドと一致する必要があります。
受信者	N	String	受信者のリスト。各受信者はパイプ記号 () で区切られます。
参照	N	String	スレッド化されたディスカッションを追跡するためにメールで使用されるテキスト。パイプで区切られた (ファイルが CSV 形式の場合) または JSON 配列内に (ファイルが JSON 形式の場合)。
送信者	N	String	送信者名です。これはメールアドレスでも構いませんが、必ずしもメールアドレスである必要はありません。
subject	N	String	連絡先に関連付けられた件名です。
textType	Y	String	テキストのソースです。有効な値は、次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> ▪ chat ▪ email ▪ フェイスブック ▪ その他 ▪ ウェブサイト
時刻	Y	時刻	コンタクトに関連付けられている開始時間です。形式 = ミリ秒単位の UNIX エポックタイム。
username	Y	String	連絡先に関連付けられたユーザのログイン。

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 つ以上の連絡先データファイルと 1 つ以上のコンテンツファイルで構成されます。

[File]	サポートされている形式
連絡先データ - 連絡先情報が含まれます	CSV、JSON
コンテンツ - 連絡先のテキスト部分が含まれます。	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リクエストに含まれているかのように扱われます。詳細をご確認ください。

重要 CSV および JSON ファイルは連絡先データにのみ使用でき、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 CSV、JSON、または ZIP ファイル形式を使用することはできません。

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@cisco.com,cust1@abc.com,agent1@cisco.com,my
account,accNum=123|ssn=234,ref1|ref2,1
email,email2.txt,evalForm1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust2@abc.com,agent1@cisco.
com|agent2@cisco.com,close my account,accNum=676,ref1,2
chat,chat1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust3@abc.com,agent1@cisco.com,billin
g question,accNum=900,,
```

ZIP ファイルの例

ZIP ファイルは CSV または JSON ファイルとは異なり、マルチパートリクエスト内の個別のファイルとして処理されるファイルの集合体として扱われます。ZIP ファイルを使用する場合は、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 ファイル中のフォルダ構造はフラット化され、無視されます。

例えば、マルチパートリクエストはこのように見えます。

textcontacts.zip

```
textcontacts.csv (email1 と chat1 のための 2 行含む)
email1.txt
chat1.txt
```

このマルチパートリクエストは、ファイルがすべてZIPに含まれているか、マルチパートリクエスト内で個々に存在す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": "これはメールまたは本文の件名です",
  },
  {
    "textType": "チャット",
    "evalForm": {
      "id": 5,
      "name": "evalForm の名前。 アップロードは名前だけまたは ID だけで動作
      します。 割り当てることができる evalForm は 1 つだけです。」
    },
    "time": 1439993633000,
    "username": "john.smith@acme.com",
    "sender": "mysender",
    "filename": "chat1.txt",
    "subject": "これはメールまたは本文の件名です"
    "受信者": [
```

```
        "receiver 1",
        "receiver 2"
    ],
    "メタデータ": {
        "field1" : "value1",
        "field2" : "value2"
    },
    "参照": [
        "参照 1",
        "reference 2"
    ],
    }
]
```

コンテンツ

email1.txt

これはメールの本文です。

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 モデルに関する情報 (つまり、バックエンド モデル フィールドとそれらのフィールドに割り当て可能なタイプ) 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。

GET インポート プロトコルと URI

URI `/api/rest/fileimport/{importType}`
importType は定義済みのインポートタイプの 1 つです。ユーザー

■ 例 ユーザ、グループ、および チームの例。

方法	取得
権限 (Permissions)	一括インポート
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

GET インポートリクエストのフィールド

フィールド	要求?	Type	説明
acdlid	N	String	設定されている場合、この ACD ID に関連付けられたエージェントを返します。
基本情報	N	ブール値	True に設定すると、エージェントの基本情報のみを返します (ID、名前、苗字、社員番号)。

既定では (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状況に関係なく、すべてのエージェントが返されます。

メモ すべてのバリエーションはビュールールを強制します。発信者に表示されるエージェントのみが返されます。

GET インポート応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

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	バックエンドでフィールドを識別するデータベースキー。
ラベル	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です。
必須	フィールドが必須かどうかを指定します。
複数値	フィールドが複数の値を受け入れることができるかどうかを指定します。
種類	フィールドが受け付けるデータ型の一覧です。タイプの例には、テキスト、日付、およびブールデータが含まれます。
code	データ型のためのコード。
説明	データ型の説明です。
形式	データ型の例です。

GET JSON ファイルのインポートの例

以下は、フォーマットされた JSON レスポンスの例です。

```
{
  "fields": [
    {
      "key": "id",
      "label": "チーム ID",
      "required": true,
      "multivalued": false,
      "types": [
```

```

        {
            "code": "Integer",
            "description": "Number",
            "format": "1, 2, 3"
        }
    ]
},
{
    "key": "名前",
    "label": "名前",
    "required": true,
    "multivalued": false,
    "types": [
        {
            "code": "テキスト",
            "description": "テキスト",
            "format": "例文"
        }
    ]
},
{
    "key": "activatedDate",
    "label": "有効化日",
    "required": true,
    "multivalued": false,
    "types": [
        {
            "code": "YYYY/MM/DD",
            "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,
    "タイプ": [
      {
        "code": "TrueFalse",
        "description": "true/false",
        "format": "true"
      }
    ]
  }
]
}

```

POST インポートプロトコルおよび URI

URI `/api/rest/fileimport/{importType}`
 importType は事前に定義されたインポート タイプの 1 つです。

■ 例 ユーザ、グループ、および チームの例。

方法	POST
権限 (Permissions)	一括インポート
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

POST 応答フィールドのインポート

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

フィールド	説明
tenantId	複数値フィールドのテナント ID です。
マッピング	複数値フィールドのマッピング オブジェクトの配列を記述します。
column	マッピングのデータが取得される 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。
データタイプ	CSV 列のデータの種類の、データに追加の変換が必要かどうかをバックエンドに対して指定します。

POST インポート JSON ファイルの例

以下は、フォーマットされた JSON レスポンスの例です。

JSON 形式

```
{
  "tenantId":1,
  "マッピング":[
    {
      "列":"チーム ID",
      "field":"id",
      "dataType": "Integer"
    },
    {
      "列":"名前",
      "field":"name",
      "dataType": "Text"
    },
    {
      "column":"有効化日",
      "field":"activatedDate",
      "dataType": "YYYY/MM/DD"
    }
  ]
}
```

```

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

```

POST 成功応答の形式

```

{
  "status": "SUCCESS",
  "responseText": "ファイルのインポートに成功しました"
}

```

インポート設定 API

インポートの基本設定は、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ついて事前に定義した基本設定を維持することができるため、ファイルをインポートする手間を省くことができます。

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。

Import Preference API の作成

Preferences API を使用すると、新しいインポート基本設定を作成できます。

Import Preference と URI を作成する

URI	/api/rest/importpreference
方法	POST
権限 (Permissions)	一括インポート
内容タイプ	multipart/form-data

インポート設定リクエストフィールドを作成する

フィールド	説明
name	新しいインポート設定の名前です。
タイプ	インポート設定のタイプです。
マッピング	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	指定されたインポート設定のフィールドです。
column	フィールドの列見出しです。
データタイプ	フィールドのデータの種類です。

インポートプリファレンス JSON ファイルの作成の例

以下は、書式設定された JSON リクエストの例です。

```
{
  "name": "マイプリファレンス",
  "type": "persons",
  "マッピング": [
    {
      "field": "personId",
      "column": "personId",
      "dataType": "テキスト"
    }
  ]
}
```

インポート設定システムレスポンスの作成

インポート基本設定の削除が成功すると、システムは 200 OK ステータスを返します。

Import Preference API の削除

Preference の削除 API を使用すると、既存のインポート Preference を削除できます。

Import Preference と URI を削除する

URI `oai/rest/importpreference/{id}`
 id は削除するインポート設定の ID です。

方法	DELETE
権限 (Permissions)	一括インポート
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

インポート設定システムレスポンスの削除

インポート基本設定の削除が成功すると、システムは 200 OK ステータスを返します。

インポート基本設定 API

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

基本設定プロトコルと URI のインポート

URI	oai/rest/importpreference
方法	GET
権限 (Permissions)	一括インポート
内容タイプ	multipart/form-data

インポート設定の応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

フィールド	説明
設定	インポートの設定のリストです。
persons	ユーザインポートの設定のリストです。
id	インポート基本設定 ID。
name	インポート基本設定名。
タイプ	インポート基本設定のタイプです。
マッピング	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	指定されたインポート設定のフィールドです。
column	フィールドの列見出しです。
データタイプ	フィールドのデータの種類です。

JSON ファイルの例

以下は、フォーマットされた JSON レスポンスの例です。

```
{
  "preferences": [
    {
      "persons": [
        {
          "id": 1,
          "name": "My ユーザ マッピング",
          "type": "persons",
          "マッピング": [
            {
              "field": "personId",
              "column": "Person ID",
              "dataType": "整数"
            },
            {
              "field": "email",
              "column": "Email",
              "dataType": "テキスト"
            }
          ]
        },
        {
          "id": 2,
          "name": "私の空のマッピング",
          "type": "persons",
          "mappings": []
        }
      ]
    },
    {
      "groups": [
        {
```

```
        "id": 3,  
        "name": "私のグループマッピング",  
        "type": "persons",  
        "mappings": []  
      }  
    ]  
  }  
]
```

システム応答

インポート基本設定の削除が成功すると、システムは 200 OK ステータスを返します。

ID API による設定インポート

ID によるインポート設定APIは、その ID によりインポート設定を取得し、それを表示することができます。

ID プロトコルと URI で設定をインポート

URI	oai/rest/importpreference/{id}
方法	GET
権限 (Permissions)	一括インポート
内容タイプ	multipart/form-data
パラメータ	id = 表示するインポート基本設定の ID です。

ID によるインポート基本設定の応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

フィールド	説明
id	インポート基本設定 ID。
name	インポート基本設定名。
タイプ	インポート基本設定のタイプです。
マッピング	インポート基本設定のフィールド マッピングのリスト。
フィールド	指定されたインポート基本設定のフィールドです。
column	フィールドの列見出しです。
データタイプ	フィールドのデータの種類。

基本設定をインポートする ID JSON ファイルの例

以下は、フォーマットされた JSON レスポンスの例です。

```
{
  "id": 1,
  "name": "My User Mapping",
  "type": "persons",
  "マッピング": [
    {
      "field": "personId",
      "column": "Person ID",
      "dataType": "整数"
    },
    {
      "field": "email",
      "column": "Email",
      "dataType": "テキスト"
    }
  ]
}
```

システム応答

インポート基本設定の削除が成功すると、システムは 200 OK ステータスを返します。

Import Preference API の更新

基本設定更新 API を使用すると、既存のインポート基本設定を編集できます。

Import Preference と URI を更新する

URI	<code>api/rest/importpreference/{id}</code> id は編集するインポート設定の ID です。
方法	PUT
権限 (Permissions)	一括インポート
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

インポート基本設定更新の応答フィールド

フィールド	説明
name	インポート基本設定の名前です。
タイプ	インポート設定のタイプです。
マッピング	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	指定されたインポート設定のフィールドです。
column	フィールドの列見出し。
データタイプ	フィールドのデータの種類。

インポートプリファレンス JSON ファイルの更新の例

以下は、書式設定された JSON リクエストの例です。

```
{
  "name": "更新された名前",
  "type": "persons",
  "マッピング": [
    {
      "field": "personId",
      "column": "Person ID",
      "dataType": "テキスト"
    }
  ]
}
```

インポート設定システムレスポンスの更新

インポート基本設定の削除が成功すると、システムは 200 OK ステータスを返します。

含む/除くリスト API

含む/除くリスト API を使用して、記録したまたは記録したくない内線、電話番号、連絡先の方向性のリストを作成、定義、更新、または削除します。この API は 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/除くリストの取得を許可します。
- PUT InclusionExclusion: 含む/除くリストの情報を更新できます。
- POST InclusionExclusion: 含む/除くリストを作成できます。
- DELETE InclusionExclusion: 含む/除くリストを削除できます。

GET 含む/除くリスト API

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

GET 含む/除くリスト API プロトコルおよび URI

URI	<code>/api/rest/recording/inclusionExclusion</code> <code>/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id></code>
方法	GET
権限 (Permissions)	QM の管理
内容タイプ	application/JSON
パラメータ	<id>= 含む/除くリスト ID

GET 含める/除外リスト API リクエスト フィールド

フィールド	Req?	Type	説明
含む/除くリストID	Y	整数	含める/除外リスト ID。
inclusionExclusionType	Y	整数	含む/除くタイプ: 1 = 含める 2 = 除外
inclusionExclusionPatternType	N	整数	含む/除くリストのパターンタイプ 1 = ANI (発信番号) 2 = DNIS (着信番号) 3 = エクステンション 4 = 電話番号 5 = 任意
パターン	N	文字列	包括/除外リストの番号のパターン。これにより、番号の範囲を指定して含めたり除外したりできます。パターン フィールドでは、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 エリアコードと 822 交換のすべての番号を含むか、または除外する。 * = 任意の桁数 EXAMPLE 612* は、612 エリアコードのすべての番号を含むか、または除外する。

フィールド	Req?	Type	説明
			<p>+ = 国番号インジケータ (文字列の先頭でのみ有効)</p> <p>EXAMPLE +44 は、英国の連絡先を含める、または除外します。</p> <p>重要 プラス記号 (+) の付いた国際発信コードを含むリストまたは除外リストをエクスポートすると、Excel はその番号を数式として扱います。これらのリストを使用するには、エクスポートされた .CSV ファイルをテキスト (.TXT) に変換し、Excel でファイルを開き、これをテキスト形式の列として定義します。</p>
inclusionExclusionCallDirection	N	整数	<p>発信方向の ID:</p> <p>1 = インバウンド 2 = アウトバウンド 3 = いずれか</p>

GET サービス API 応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

フィールド	説明
含む/除くリストID	含む/除くリスト ID
inclusionExclusionType	<p>含む/除くタイプ:</p> <p>1 = 含める 2 = 除外する</p>

フィールド	説明
inclusionExclusionPatternType	<p>含む/除く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 = エクステンション 4 = 電話番号 5 = 任意</p>
パターン	<p>包括/除外リストの番号のパターン。これにより、番号の範囲を指定して含めたり除外したりできます。パターンフィールドでは、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 エリアコードと 822 交換のすべての番号を含むか、または除外する。</p> <p>* = 任意の桁数</p> <p>EXAMPLE 612* は、612 エリアコードのすべての番号を含むか、または除外する。</p> <p>+ = 国番号インジケータ (文字列の先頭でのみ有効)</p> <p>EXAMPLE {/family}{/color}+44 は、英国の連絡先を含める、または除外します。</p> <p>重要 プラス記号 (+) の付いた国際発信コードを含むリストまたは除外リストをエクスポートすると、Excel はその番号を数式として扱います。これらのリストを使用するには、エクスポートされた .CSV ファイルをテキスト (.TXT) に変換し、Excel でファイルを開き、これをテキスト形式の列として定義します。</p>
inclusionExclusionCallDirection	<p>発信方向の ID:</p> <p>1 = インバウンド 2 = アウトバウンド 3 = いずれか</p>

GET サービス API JSON ファイルの例

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

PUT 追加/除外リスト API

PUT 含む/除くリストにより、既存の含む/除くリストを更新することができます。

PUT 含む/除くリストの API プロトコルと URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
方法	PUT
権限 (Permissions)	QM の管理
内容タイプ	application/JSON

PUT 含める/除外リスト API リクエストフィールド

フィールド	Req?	Type	説明
含む/除くリストID	Y	整数	含める/除外リスト ID。
inclusionExclusionType	Y	整数	含む/除くタイプ:

フィールド	Req?	Type	説明
			1 = 含める 2 = 除外する
inclusionExclusionPatternType	N	整数	含む/除く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 = 任意
パターン	N	文字列	含む/除くリストの番号のパターン。これにより、番号の範囲を指定して含めたり除外したりできます。パターン フィールドでは、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 エリアコードと 822 交換のすべての番号を含むか、または除外する。 * = 任意の桁数 EXAMPLE 612* は、612 エリアコードのすべての番号を含むか、または除外する。 + = 国番号インジケータ (文字列の先頭でのみ有効) EXAMPLE +44 は、英国の連絡先を含める、または除外します。 重要 プラス記号 (+) の付いた国際発信コードを含むリストまたは除

フィールド	Req?	Type	説明
			外リストをエクスポートすると、Excel はその番号を数式として扱います。これらのリストを使用するには、エクスポートされた .CSV ファイルをテキスト (.TXT) に変換し、Excel でファイルを開き、これをテキスト形式の列として定義します。
inclusionExclusionCallDirection	N	整数	発信方向の ID: 1 = インバウンド 2 = アウトバウンド 3 = いずれか

PUT 含む/除くリスト API 応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

フィールド	説明
含む/除くリストID	含む/除くリスト ID
inclusionExclusionType	含む/除くタイプ: 1 = 含める 2 = 除外する
inclusionExclusionPatternType	含む/除く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 = いずれか

フィールド	説明
パターン	<p>含む/除くリストの番号のパターン。これにより、番号の範囲を指定して含めたり除外したりできます。パターンフィールドでは2つのワイルドカード文字とプラス (+) 記号が許可されています、:</p> <p>? = 1桁の数字</p> <p>EXAMPLE 612822????は、612 エリアコードと 822 交換のすべての番号を含むか、または除外する。</p> <p>* = 任意の桁数</p> <p>EXAMPLE 612* は、612 エリアコードのすべての番号を含むか、または除外する。</p> <p>+ = 国番号インジケータ (文字列の先頭でのみ有効)</p> <p>EXAMPLE {color #03665c}{family Lato Black}EXAMPLE {/family}{/color}+44 は、英国の連絡先を含める、または除外します。</p> <p>重要 プラス記号 (+) の付いた国際発信コードを含むリストまたは除外リストをエクスポートすると、Excel はその番号を数式として扱います。これらのリストを使用するには、エクスポートされた .CSV ファイルをテキスト (.TXT) に変換し、Excel でファイルを開き、これをテキスト形式の列として定義します。</p>

inclusionExclusionCallDirection	<p>発信方向の 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>
---------------------------------	---

PUT 含める/除外リスト API JSON ファイルの例

```
{
  "inclusionExclusionListId": <number>,

```

```

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

```

POST 対象/除外リスト API

POST 包括/除外リストでは、録画に含める、または録画から除外する連絡先のリストを作成できます。

POST 含む/除くリスト API プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion /api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
方法	POST
権限 (Permissions)	QM の管理
内容タイプ	application/JSON

POST 対象/除外リスト API リクエスト フィールド

フィールド	Req?	Type	説明
含む/除くリストID	Y	整数	含む/除くリスト ID
inclusionExclusionType	Y	整数	含む/除くタイプ: 1 = 含める 2 = 除外する
inclusionExclusionPatternType	N	整数	含む/除くリストのパターンタイプ

フィールド	Req?	Type	説明
			1 = ANI (発信番号) 2 = DNIS (着信番号) 3 = 内線 4 = 電話番号 5 = 任意
パターン	N	文字列	<p>含む/除くリストの番号のパターン。これにより、番号の範囲を指定して含めたり除外したりできます。パターンフィールドでは2つのワイルドカード文字とプラス (+) 記号が許可されています、:</p> <p>? = 1 桁の数字</p> <p>EXAMPLE 612822????は、612 エリアコードと 822 交換のすべての番号を含むか、または除外する。</p> <p>* = 任意の桁数</p> <p>EXAMPLE 612* は、612 エリアコードのすべての番号を含むか、または除外する。</p> <p>+ = 国番号インジケータ (文字列の先頭でのみ有効)</p> <p>EXAMPLE +44 は、英国の連絡先を含める、または除外します。</p> <p>重要 プラス記号 (+) の付いた国際発信コードを含むリストまたは除外リストをエクスポートすると、Excel はその番号を数式として扱います。これらのリストを使用するには、エクスポートされた .CSV ファイルをテキスト (.TXT) に変換し、Excel でファイルを開き、これをテキスト形式の列として定義します。</p>

フィールド	Req?	Type	説明
inclusionExclusionCallDirection	N	整数	発信方向の ID: 1 = インバウンド 2 = アウトバウンド 3 = いずれか

POST 含む/除くリスト API 応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

フィールド	説明
含む/除くリストID	含む/除くリスト ID
inclusionExclusionType	含む/除くタイプ: 1 = 含める 2 = 除外する
inclusionExclusionPatternType	含む/除くリストのパターンタイプ: 1 = ANI (発信番号) 2 = DNIS (着信番号) 3 = エクステンション 4 = 電話番号 5 = 任意
パターン	包括/除外リストの番号のパターン。これにより、番号の範囲を指定して含めたり除外したりできます。パターン フィールドでは、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 エリアコードと 822 交換のすべての番号を含むか、または除外する。 * = 任意の桁数

フィールド	説明
	EXAMPLE 612* は、612 エリアコードのすべての番号を含むか、または除外する。
inclusionExclusionCallDirection	発信方向の ID: 1 = インバウンド 2 = アウトバウンド 3 = いずれか

POST 含む/除くリスト API JSON ファイルの例

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

DELETE Include/Exclude List API

[含める/除外リストの削除] を使うと、含める/除外リストを削除できます。

含む/除くリスト API プロトコルおよび URI を削除

URI	/api/rest/recording/inclusionExclusion/<id>
方法	POST
権限 (Permissions)	QM の管理
内容タイプ	application/JSON

含む/除くリスト削除システムレスポンス

インポート基本設定の削除が成功すると、システムは 200 OK ステータスを返します。

インタラクション概要読み取り API

インタラクション概要読み取り API を使用して、インタラクション サマリーをエクスポートします。

プロトコルと URI

URI `/api/rest/cas/interactionssummary?ClientAppID="<string>"&cclrd=<Integer>`

方法 GET

権限 (Permissions) Speech to Text Analytics の表示

パラメータ ClientAppId = API を呼び出したアプリケーションを表す文字列。アプリが API を呼び出すことが承認されると割り当てられます。

cclrd = 概要が関連付けられている CCR の ID。

応答の例

```
{
  "status": "success",
  "summary": "ジャックはデータを早く使い果たしてしまうため、携帯通信会社に電話してデータプランをアップグレードすることについて問い合わせました。顧客サービス担当者は、ジャックの名前、アカウント番号、生年月日、電話番号を確認することで、ジャックの身元を確認しました。エージェントがジャックのアカウントを調べたところ、ジャックが大量のデータを使用していることを確認しました。エージェントは 75 ドルで 60GB のプランについて言及しましたが、ジャックはもっと必要だと言いました。その後、エージェントは 90 ドルで 120GB のプランを提供しました。これには、北米内の無制限の通話が含まれていました。ジャックは、海外通話も含まれるかと尋ね、エージェントは、国によって料金が異なると述べました。ジャックは 120GB プランへのアップグレードを決定し、エージェントは変更を確認しました。ジャックは満足していたので、エージェントに感謝の言葉を述べた後、顧客満足度アンケートに回答しました。",
  "Reason": "成功"
}
```

ジョブ API

この API は、最後の「X」レコーディングの調整ジョブの簡単なクエリを容易にして、進行中のジョブステータスの詳細および過去の調整ジョブの詳細を提供します。

プロトコルと URI

URI	/api/rest/reconciliation/jobs
方法	取得
権限 (Permissions)	テナントの管理
内容タイプ	なし

リクエストフィールド

名前	説明	注意事項
Limit	返されるジョブの数	既定 = 1
tenantId	調整ジョブを照会するテナント ID	このフィールドはシステム管理者アカウントにのみ適用されます。テナント管理者ユーザの場合、フィールドは既定でユーザのテナント ID になります。

応答フィールド

フィールド	Type	説明
id	数値	ジョブ ID。
tenantId	数値	ジョブのテナント ID。

フィールド	Type	説明
jobStartDate	エポック	ジョブの開始日。
jobEndDate	エポック	ジョブの終了日。
jobStatus	String	ジョブのステータス。可能な値: <ul style="list-style-type: none"> ▪ SCHEDULED ▪ IN_QUEUE ▪ IN_PROGRESS ▪ ABORTED ▪ FINISHED
minContactDate	Epoch	検索するための最小連絡日。
maxContactDate	エポック	検索対象の連絡先の最大日付。
recordingsProcessed	数値	処理された録画の数。
recordingsToProcess	数値	処理する録画の数です。
cdrMatches	数値	一致した CDR の数。
rootResultingInCcr	数値	コンタクトが作成されたルート記録の数です。
ccrsCreated	数値	作成された CCR の数。
extensionTableMatches	数値	この調整ジョブでコンタクトと一致することが検出されたデバイスの数です。
acdMatches	数値	ACD 一致数。
averageSuccess	数値 (ミリ秒)	照合された各ルート記録の平均完了時間。
successCount	数値	正常に処理されたルート記録の数。

フィールド	Type	説明
successTotalTime	数値 (ミリ秒)	一致するコンタクトを持つすべてのルートレコーディングの処理にかかった合計時間。
isScheduledJob	True/False	ジョブはスケジュールによりトリガーされました。
更新日	Epoch	ジョブの最新更新のタイムスタンプ。
producerHostName	String	ジョブを作成したマシンのホスト名です。
consumerHostName	String	ジョブを使用したマシンのホスト名。
contactReconciliationDuration	数字 (秒)	コンタクトの照合に要した時間。
realtimeEventDuration	数字 (秒)	リアルタイム イベントの継続時間です。
nonRealtimeEventDuration	数字 (秒)	非リアルタイム イベントの継続時間です。
workflowDuration	数字 (秒)	ワークフローの継続時間。
numberOfRealtimeEvents	数値	ジョブで処理されたリアルタイムイベント数。
numberOfNonRealtimeEvents	数値	ジョブで処理された非リアルタイムイベント数。
プロパティ	Key-Value 文字列のマップ	ジョブに提供されたプロパティのマップ。

JSON ファイルの例

リクエスト

以下は、書式設定された JSON リクエストの例です。

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

レスポンス

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

```
1 | [
2 |   {
3 |     "id": 10250,
4 |     "tenantId": 1,
5 |     "jobStartDate": 1628177990210,
6 |     "jobEndDate": null,
7 |     "jobStatus": "FINISHED",
8 |     "minContactDate": 1628177390197,
9 |     "maxContactDate": 1628149190193,
10 |    "recordingsProcessed": 0,
11 |    "recordingsToProcess": 0,
12 |    "cdrMatches": 0,
13 |    "rootResultingInCcr": 0,
14 |    "ccrsCreated": 0,
15 |    "extensionTableMatches": 0,
16 |    "acdMatches": 0,
17 |    "averageSuccess": 0,
18 |    "successCount": 0,
19 |    "successTotalTime": 0,
20 |    "isScheduledJob": false,
21 |    "updatedAt": 1628177990310,
22 |    "producerHostName":
23 |      "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
24 |    "consumerHostName":
25 |      "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
26 |    "contactReconciliationDuration": 0,
27 |    "realtimeEventDuration": 0,
28 |    "nonRealtimeEventDuration": 0,
29 |    "workflowDuration": 0,
30 |    "numberOfRealtimeEvents": 0,
31 |    "numberOfNonRealtimeEvents": 0,
32 |    "properties": {}
33 |   }
34 | ]
```

組織構造 API

組織構造 API は、テナントに関する基本情報を取得または作成するために使用されます。

ユーザにロールを割り当てる API

ユーザにロールを割り当て API を使用すると、ユーザのロールを取得または更新できます。

ユーザにロールを割り当てる API のプロトコルと URI

URI	/api/rest/org/common/<group>
方法	POST
権限 (Permissions)	ViewOrg UpdateOrg
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

ユーザに役割を割り当てる API リクエストフィールド

名前	Req?	説明
name	Y	グループ名
parentGroupId	Y	親グループの一意的 ID です。
チーム	N	チームに関連付けられたチーム ID のリスト。

ユーザーに役割を割り当てる API JSON ファイル例

以下は、フォーマットされた JSON レスポンスの例です。

```
[
  {
    "id": 4,
    "name": "tenantAdmin",
    "groups": [
      {
        "id": 2,
        "name": "テナント CCS 1",
      },
      ...
    ]
  },
  ...
]
```

共通グループ API

この API は指定されたデータで新しいグループを作成します。

一般的なグループ API プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/org/common/group>
方法	POST
権限 (Permissions)	ViewOrg UpdateOrg
内容タイプ	JSON

共通グループ API リクエストフィールド

名前	要求?	説明
name	Y	グループ名
parentGroupId	Y	親グループの一意の ID です。
チーム	N	チームに関連付けられたチーム ID のリスト。

組織構造共通 API (ドリルダウン情報)

この API は、ユーザの範囲について、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の情報を含む JSON 配列を返します。

共通 API プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/org/common/common/permission/<permission>
方法	GET
権限 (Permissions)	ViewOrg UpdateOrg
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ
パラメータ	権限

共通 API リクエスト フィールド

名前	Req?	説明
許可	Y	グループおよびチームの権限情報を表示する権限の名前。

共通 API 応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

名前	説明
groupId	アレイ内のチームのグループ ID。
name	グループ名。
displayId	グループの表示 ID。
親グループ ID	指定されたグループの親グループの ID です。
親グループ名	指定したグループの親グループの名前です。
チーム	チーム情報。
personId	指定されたチームのユーザの人物 ID。
firstName	指定されたチームのユーザの名です。
lastName	指定されたチームのユーザの姓です。
tenantId	指定されたチームのユーザのテナント ID です。
email	指定されたチームのユーザのメールアドレスです。
スキル ID	指定されたチームのユーザのスキル ID です。

共通 API JSON ファイルの例

以下は、フォーマットされた JSON レスポンスの例です。

```
[
  {
    "groupId":3,
    "name":"テナント 1 グループ 1",
    "displayId":3,
    "parentGroupId":2,
    "parentGroupName":"テナント 1",
```

```
"teams":  
  [  
    {  
      "groupId":4,  
      "name":"テナント 1 チーム 1"  
      "displayId":4,  
      "parentGroupId":3,  
      "parentGroupName":"テナント 1 グループ 1",  
      "エージェント":  
        [  
          {  
            "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 を使用して、ユーザがアクセス権を持つすべてのグループを取得するか、新しいグループを作成します。

グループ API プロトコルおよび URI

ユーザがアクセス権を持つ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/common/group/permission/<permission>
方法	GET POST
権限 (Permissions)	ViewOrg UpdateOrg
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

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 (Permissions)	ViewOrg UpdateOrg
内容タイプ	multipart/form-data
パラメータ	ユーザがアクセスできるグループ ID です。

グループ API リクエストのフィールド - すべてのグループ

ユーザーがアクセスできる新しいグループを作成します。

名前	Req?	説明
id	Y	表示されるグループのグループ ID です。
name	Y	グループの名前です。
activated	Y	エポック ミリ秒単位のアクティベーションの時間。
無効化されました	N	エポック ミリ秒単位の非アクティベーションの時間。
ParentGroupId	Y	グループの親グループ名です。

グループ API 応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

名前	説明
id	表示されるグループのグループ ID です。
name	グループの名前です。

グループ API JSON ファイルの例

以下は、フォーマットされた JSON レスポンスの例です。

```
[
  {
    "id": 4,
    "name": "アクメ・ロケッツ",
  },
  {
    "id": 5,
    "name": "Associated Widgets",
  }
]
```

```

    },
    ...
]

```

単一グループの詳細:

```

[
{
  {
    "id": 4,
    "name": "アクメ・ロケッツ",
    "activated", 1395205200000,
    "deactivated", 32503615200000
  }
  ...
}
]

```

ID でグループ化 (チーム)

ID によるグループ (チームあり) API を使用すると、指定したグループ (そのチームを含む) の情報の一覧表示、指定したグループの更新、またはチームの削除を行うことができます。

ID (チームあり) プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/org/common/group/<id>
方法	取得 POST DELETE
権限 (Permissions)	ViewOrg UpdateOrg
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ
パラメータ	グループ ID (Group ID)

要求フィールドを ID でグループ化 (チーム)

POST メソッドは指定されたグループレコードを更新します。

名前	Req?	説明
name	Y	更新するグループの名前です。
parentGroupId	Y	新しいグループの親グループ名です。

ID でグループ化 (チームを含む) の応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

名前	説明
id	表示するグループ ID です。
name	表示するグループの名前です。
activated	グループがアクティブになってからの経過時間 (エポックミリ秒単位) です。
無効化されました	グループが非アクティブになってからの経過時間 (エポックミリ秒単位)。
親グループ ID	グループの親グループ名です。
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によるグループ化 (チーム) の JSON ファイルの例

以下は、フォーマットされた JSON レスポンスの例です。

```
[
  {
    "id": 3,
    "name": "テナント 1 グループ 1",
    "activated": 1388556000000,
    "deactivated": 32503615200000,
    "parentGroupId": 2,
    "チーム":
    [
      {
        "name": "テナント 1 チーム 1"
        "groupId": 4
      }
      {
        "name": "テナント 1 チーム 2"
        "groupId": 5
      }
      ...
    ]
  },
  ...
]
```

グループユーザ API

グループユーザ API を使用すると、人の表示、再割り当て、およびグループへの追加を行うことができます。

Group-Person API プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/org/group/<groupId>/person/
方法	GET PUT POST
権限 (Permissions)	ViewOrg UpdateOrg
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ
パラメータ	groupId - 個人たちが所属するグループの ID

グループユーザ API リクエストのフィールド

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

名前	Req?	説明
personId	Y	グループ内の人物のユーザ ID。

グループユーザ API 応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

名前	説明
firstName	グループ内の人物の名です。
lastName	グループ内の人物の姓です。
personId	グループ内の人物のユーザ ID。

Group-Person API JSON ファイルの例

以下は、フォーマットされた JSON レスポンスの例です。

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

グループ (Scope) API

グループ (Scope) API を使用すると、グループの表示と作成ができます。

グループ (Scope) API プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/org/common/group/permission/<permission>
方法	GET POST
権限 (Permissions)	ViewOrg UpdateOrg
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ
パラメータ	権限 - グループのスキープの名前です。

グループ (範囲付き) API リクエスト フィールド

POST メソッドは、指定された親グループ中にグループを作成します。

名前	Req?	説明
name	Y	グループの名前です。
parentGroupId	Y	親グループの ID です。

グループ (Scope) API レスポンスフィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

名前	説明
name	グループの名前です。
id	グループの ID です。

グループ (および範囲) API JSON ファイルの例

以下は、フォーマットされた JSON レスポンスの例です。

```
[
  {
    "name": "テナント 1 グループ 1",
    "groupId": 1,
  },
  {
    "name": "テナント 1 グループ 2",
    "groupId": 2,
  }
  ...
]
```

権限 API

Permissions API を使用して、グループで使用可能なすべての権限を取得します。

Permissions API プロトコルおよび URI

ユーザがアクセス権を持つ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 (Permissions)	ViewOrg UpdateOrg
内容タイプ	multipart/form-data

Permissions API 応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

名前	説明
id	特定の権限の ID です。
name	権限の名前です。

Permissions API JSON ファイルの例

以下は、フォーマットされた JSON レスポンスの例です。

```
[
  {
    "id": 4,
    "name": "ExportRecording",
  },
  {
```

```

        "id": 5,
        "name": "AlertOnApprovalRequired",
    },
    ...
]

```

Person API

Person API は、Webex WFO 内で人 (ユーザ) を表示または新規作成します。

Person API プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/org/common/person
方法	POST
権限 (Permissions)	ViewOrg UpdateOrg
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

Person API 要求フィールド

POST メソッドは新しい人/エージェントを作成します。新しいユーザにロールは必要ありません。既定では既定のエージェント ロールになります。groupId は必須ではありません。デフォルトではデフォルトのチームになり、人物詳細データはユーザがスケジュールされる場合にのみ必要になります。Views 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	Req?	説明
firstName	Y	新しい人物の名です。
lastName	Y	新しい人物の姓です。
email	Y	新しい人物のメールアドレスです。
タイムゾーン	Y	新しい人物のタイムゾーンです。

名前	Req?	説明
acdId	Y	新しいユーザの ACD。
enabledForScheduled	Y	ユーザの編集/作成ページで表示されるチェックボックスに従います。新しい人物をスケジュールするかどうかを決定するために、エージェントの詳細の代わりに WFM によって使用されます。
エージェントの詳細		新しいユーザに関する詳細情報を提供します
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。
再生回数	N	ユーザの表示設定を定義します。
viewId	N	ユーザのビュー ID です。
mainView	N	指定されたビュー ID がユーザのメインビュー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	ユーザの業務シフトの設定。
workShiftId	N	ユーザーの業務シフト ID です。
shiftWeekStart	N	ユーザのシフト週が開始する日付。

Person API JSON ファイルの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

```
{
  "firstName": "アル",
  "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 による人物 API

ID による人物 API。特定の人物に関する詳細情報を表示または更新することができます。特定のユーザを削除する場合にも使用できます。

ID による人物 API プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/org/common/person/<personId>
方法	GET PUT
権限 (Permissions)	ViewOrg UpdateOrg
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ
パラメータ	personId

ID による人物 API リクエスト フィールド (PUT メソッド)

PUT メソッドは、指定されたユーザの詳細情報を作成します。

重要 PUT メソッドを使用して作成するユーザが ACD に含まれている場合、次に ACD が同期されたときに、Webex WFO が重複した人物プロファイルを作成します。これらの人物プロファイルを統合するには、人物を統合する機能を使用する必要があります。

名前	Req?	説明
id	Y	ユーザの人物 ID。
acdlId	Y	ユーザの ACD の ID。
acdServerId	Y	文字列としての ACD のサーバ ID です。これは、Webex WFO の ACD 設定ページで設定した ID か、次のいずれかです： <ul style="list-style-type: none"> Unified CCE を使用するシステムの場合、これは必要な Peripheral ID です。

名前	Req?	説明
		Avaya CM/CMS を使用するシステムの場合、これは必須であり、これは CMS ACD ID です。
firstName	Y	ユーザの名。
lastName	Y	ユーザの姓
email	Y	ユーザのメールアドレス。
displayId	Y	Webex WFO に表示されるユーザ名です。
activated	Y	人物がアクティベートされた日付。
無効化されました	N	人物が無効化された日付
groupId	Y	ユーザのグループの ID。
タイムゾーン	Y	ユーザのコンタクトセンターのタイムゾーン。
enabledForScheduling	N	True に設定すると、Webex WFO はエージェントの詳細ではなく、このフィールドを使用して、ユーザをスケジュールするかどうかを決定します。
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	ユーザがその会社で働き始めた日付。
departmentStartDate	N	ユーザがその部門での勤務を開始した日付。
終了日	N	ユーザがその会社で勤務した最終日。
エージェントランク	N	部門でのユーザのランク。
スキルマッピング	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。
勤務シフト	N	ユーザの業務シフトの設定。
workShiftId	N	ユーザーの業務シフト ID です。
workShiftName	N	ユーザーの業務シフトの名前です。
shiftWeekStart	N	ユーザのシフト週が開始する日付。

名前	Req?	説明
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	ユーザの例外が発生した日付。
start	N	ユーザの例外が発生した開始日。
end	N	ユーザの例外が発生した終了日。
durationHours	N	ユーザの例外の時間数。
entireDay	N	例外が丸一日かどうかを示します。 True = 終日例外 False = 1 日未満の例外
paid	N	例外が支払われるかどうかを示します。 True = 支払い例外 False = 未支払い例外
表示	N	ユーザの表示設定を定義します。
viewId	N	ユーザのビュー ID。
name	N	ユーザのビュー名。
メインビュー	N	指定されたビュー ID がユーザのメインビュー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 による人物 API レスポンスフィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

フィールド	説明
firstName	ユーザの名。
lastName	ユーザの姓。
email	ユーザのメールアドレス。
タイムゾーン	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 groupId
enabledForScheduling	True に設定すると、Webex WFO はエージェントの詳細ではなく、このフィールドを使用して、ユーザをスケジュールするかどうかを決定します。
AgentDetail	ユーザの詳細情報を一覧表示します。
スキルマッピング	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。
表示	ユーザの表示設定を定義します。
viewId	ユーザのビュー ID を定義します。
mainView	指定されたビュー ID がユーザのメインビューかどうかを設定します。
勤務シフト	ユーザの業務シフト設定を定義します。
workShiftId	ユーザの業務シフト 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 による人物 API JSON ファイルの例

以下は、フォーマットされた JSON レスポンスの例です。

```
{
  "firstName": "Al",
  "lastName": "Dente",
  "email": "al.dente12333333335555@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"
      }
    ]
  }
}
```

人物のタイムゾーン API

人物のタイムゾーン API は、指定されたユーザの設定されたタイムゾーンを一覧表示します。

人物のタイムゾーン API プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/org/person/<personId>/timezone
方法	取得
権限 (Permissions)	ViewOrg UpdateOrg
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ
パラメータ	personId

人物のタイムゾーン API 応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

フィールド	説明
id	ユーザのタイムゾーン ID です。
name	ユーザのタイムゾーン名です。

ユーザのタイムゾーン API JSON ファイルの例

以下は、書式設定された JSON 応答の例です。

```
[
  {
    "id": "GMT-6:00",
    "name": "中部タイムゾーン"
  }
]
```

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 プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/org/role/by/tenant
方法	GET
権限 (Permissions)	ViewOrg UpdateOrg
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ
パラメータ	tenantId

ロール API リクエスト フィールド

POST メソッドはテナントの指定されたロールを作成します。

名前	Req?	説明
name	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たテナント 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	新しいロールのための権限の名前です。

Roles API 応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

テナントのすべてのロールを取得する場合、以下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 に関連付けられた名前。

テナントの特定のロールを取得する場合、以下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 に関連付けられた名前。
権限 (Permissions)	ロールに割り当てられた権限。
ID	ロールの権限 ID。
名前	ロールのための権限の名前です。

ロール API JSON ファイルの例

以下は、フォーマットされた JSON レスポンスの例です。

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を一覧表示する:

```

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

```

チーム API

Team 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 プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/org/common/team
-----	---------------------------

方法	POST
----	------

権限 (Permissions)	ViewOrg UpdateOrg
------------------	----------------------

内容タイプ	multipart/form-data
-------	---------------------

チーム API リクエスト フィールド

名前	Req?	説明
Name	Y	新しいチームの名前です。
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 JSON ファイルの例

以下は、フォーマットされた JSON レスポンスの例です。

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

ID によるチーム (エージェント付き)

ID によるチーム (エージェントあり) API は、チーム内のエージェントのリストを生成したり、チームの情報を更新したりします。

ID によるチーム (エージェント付き) プロトコルおよび URI

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

DELETE

権限 (Permissions)	ViewOrg UpdateOrg
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ
パラメータ	チームID

ID によるチーム (エージェント付き) リクエスト フィールド

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

ID 別のチーム (エージェント含む) の応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

フィールド	説明
ID	テナント チーム ID。
名前	テナント チーム名。
[アクティブ化(Activated)]	エポック ミリ秒単位でのチーム アクティベーション時間。
無効化済み	チームの非アクティブ化時間 (エポック ミリ秒)。
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。
人物 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。

フィールド	説明
First Name	エージェントの名
Last Name	エージェントの姓です。
電子メール	エージェントのメールアドレスです。
ID の表示	エージェントのためのテナントの表示IDです。
グループ ID (Group ID)	エージェントのグループ ID です。
[アクティブ化(Activated)]	エポック ミリ秒単位のエージェントのアクティベーションの時間。
無効化済み	エージェントの非アクティブ化時間 (エポック ミリ秒)。
同期されているか?	エージェントを ACD から同期す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 から同期されません。
タイム ゾーン	チームがいる場所のタイムゾーン。
AD ログイン	Active Directory ログイン名。

IDによるチーム (エージェント付き) の JSON ファイルの例

以下は、フォーマットされた JSON レスポンスの例です。

```
[
  {
    "id": 8,
    "name": "テナント 1 チーム 1",
    "activated": 1388556000000,
    "deactivated": 3250361200000,
    "parentGroupId": 21,
    "エージェント":
    [
      {
        "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  
    },  
    ...  
    ]  
},  
...  
]
```

チーム (範囲あり)

チーム (範囲あり) API を使用すると、範囲内の一連のチームを一覧表示したり、指定したグループ内にチームを作成したりできます。

チーム (範囲あり) プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/org/common/team/permission/<permission>
方法	取得 POST
権限 (Permissions)	ViewOrg UpdateOrg
内容タイプ	multipart/form-data
パラメータ	許可

チーム (範囲あり) リクエストフィールド

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

チーム (範囲あり) の応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

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

チーム (範囲を含む) の JSON ファイルの例

以下は、フォーマットされた JSON レスポンスの例です。

```
[
  {
    "name": "テナント 1 チーム 1",
    "groupId": 2,
  },
  {
    "name": "テナント 1 チーム 2",
    "groupId": 2,
  },
]
```

テナント API

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 プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/org/tenant
方法	取得 POST
権限 (Permissions)	ViewOrg UpdateOrg
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

テナント API リクエスト フィールド

GET メソッドは、グループにマッピングされている指定された人物のすべての役割を読み取ります。その結果が役割の配列であり、各役割にはグループの配列があります。

名前	Req?	説明
name	Y	テナントの名前です。
activated	Y	エポック ミリ秒単位のアクティベーション時間。
無効化されました	N	エポック ミリ秒単位での非アクティブ化時間。

テナント API 応答フィールド

JSON 出力には、次の表で定義されているフィールドが含まれます。

名前	説明
名前	テナントの名前です。
[アクティブ化(Activated)]	エポック ミリ秒単位のアクティベーションの時間。
無効化済み	エポック ミリ秒単位の非アクティベーションの時間。

テナント API JSON ファイルの例

以下は、フォーマットされた JSON レスポンスの例です。

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

録画コントロール API

録画コントロール API はサーバレベルで Webex WFO アプリケーションのユーザ インターフェイス内に存在します。これにより、ユーザは Webex WFO と連携する外部アプリケーションを作成することができます。

メモ Recording Controls Authentication API を使用すると、ユーザはサードパーティ アプリケーションを Recording Controls に統合できます。この API を使用する場合、録画コントロールの移動先は Webex WFO ウェブサービスではなくデータサーバです。録画コントロール認証 API の使用に関する情報は、[録画管理 API にログインする](#)を参照してください。

API は次のことを行います。

- 録音と保持のためにコールにタグを付ける - タイムスタンプ パラメーターをサポートします。タイムスタンプは、通話のアクティブな CCR を見つけるために使用されます。
- 録画を一時停止および再開 - タイムスタンプ パラメーターをサポートします。[一時停止] および [再開] コマンドをサポートしないインテグレーションには、Cisco Webex Contact Center および UJET が含まれます。
- ユーザ定義のメタデータを通話に添付 - タイムスタンプ パラメーターをサポートします。タイムスタンプは、通話のアクティブな CCR を見つけるために使用されます。
- 録画の区分け (分割) - タイムスタンプパラメーターはサポートされていません。
- 電話へのログインとログアウト (エージェントの録音のみ、ゲートウェイの録音ではサポートされていません)-タイムスタンプ パラメータはサポートされていません。
- 画面録画を開始および停止 - タイムスタンプ パラメーターをサポートしていません。

例 以下は、タイムスタンプを含む本文の例です。

```
{"acdId": "2350111", "acdServerId": "11", "timestamp": 1681316746000}
```

ここで、1681316746000 は"エポック"からの経過ミリ秒です。

GMT: 2023年4月12日水曜日、4:25:46 PM

録画のコントロール API プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/<command>
方法	POST
権限 (Permissions)	録音制御
内容タイプ	application/JSON

URI 要求パラメータ

<コマンド>の部分には、発行する録画制御コマンドを指定します。利用できるコマンドは以下の通りです。

クエリパラメータ

フィールド	Req?	Type	説明
acdId	N	String	ACD でのエージェント ID、文字列として。

メモ **acdServerId** パラメータが必要です (**acdId** を使用する場合)

メモ もし Cisco で生成および保存されている実際の **acdServerId** を使用すると、**acdId** と **acdServerId** はユーザの識別に使用されます。

メモ **acdId**、**acdServerId** および **acdServerType** フィールドは、リクエストの本文のメタデータオブジェクト内に含める必要があります。他の記録済みフィールドは URL 経由で渡す必要があります

フィールド	Req?	Type	説明
acdServerId	N	String	<p>ACD のためのサーバーの ID です (文字列)。これは、Webex WFO の [ACD 設定] ページで設定した ID または次のいずれかです:</p> <ul style="list-style-type: none"> Unified CCE を使用するシステムの場合、これは必要な Peripheral ID です。
acdServerType	N	String	<p>設定されている ACD のタイプです。</p> <p>注意 <code>acdServerType</code> は <code>acdServerId</code> が Cisco によって生成および保存された値以外の場合に必要です。</p>
通話中のみ	N	ブール型	<p>デフォルトは <code>false</code> です。メタデータとタグのコマンドは、アクティブな通話または以前に完了した通話のいずれかに適用できます。</p> <p><code>active_call_only</code> フラグが true に設定されている場合、通話が現在進行中の場合にのみ、メタデータまたはタグコマンドが適用されます。進行中の通話がない場合、コマンドは無視されます。</p> <p>DEFAULT=False</p>
ccrId	N	String	<p>通話連絡先レコードの一意的識別子です。通話の完了後にメタデータを追加できます。</p> <p>例 POST リクエスト:</p> <pre>/api/rest/recordingcontrols/metadata? ccrId=13580 コンテンツ: JSON リクエスト本体: { "metadata" : [{"name": "ticket-id-key", "value" : "ABC123"}, {"name": "account-id-key", "value" : "321XYZ "}]</pre>

フィールド	Req?	Type	説明
デバイス名	N		<p>[ユーザ名] フィールドをバイパスできます。Webex WFO の [デバイスの関連付け] ページでユーザに関連付けられている電話の deviceName がある場合、特定のユーザのユーザ名を知らなくても録画コントロールのリクエストを発行できます。これにより、デバイス名しか知らない場合に、録画コントロール リクエストをユーザの通話にリンクする追加の方法が与えられます。これは POST メソッドとして使用できます。</p> <p>EXAMPLE</p> <p>POST リクエスト: /api/rest/recordingcontrols/pause リクエストボディ:</p> <pre>{ "deviceName" : "SEP000CH0724412" }</pre> <p>レスポンス:</p> <pre>{ "description": "エブリン・ブライアントに対してPAUSEコマンドが正常に送信されました", "personId": 123, "timestamp": 1624657998751 }</pre>

フィールド	Req?	Type	説明
personId	N	String	<p>録画コントロール API コマンドが適用されるユーザを指定します。 personId パラメータが提供されていない場合、 Webex WFO はコマンドを発行した認証済みユーザを使用します。 ユーザ識別子を提供する場合、それは認証されたユーザの範囲内の人物のものである必要があります。</p> <p>ユーザ識別子は 3 つの形式のうちの 1 つです。 処理は、コンテンツの解析に基づいて、使用される形式を決定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> 人物 ID – WfoPerson.id による一意の識別子 AD ログインドメイン\ユーザ名 ("\"が必要)。 メールアドレス-メールアドレスです (「@」が必要)。 <p>注意 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。 <personId>にバックスラッシュを埋め込むことはできません。ただし、Windows ログイン値を使用する場合にはパラメータ化 (<?personId=domain\username>) が必要です。</p> <p>EXAMPLE personId を使用する場合、リクエストは次のようになります。</p> <pre>api/rest/recording controls/user/ <personId>/<command></pre>

録画の管理認証 API プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/user/5/<metadata>
方法	POST
権限 (Permissions)	録音制御
内容タイプ	アプリケーション/JSON

メモ メタデータの構文についての詳細は、[記録制御 API の要求コマンド](#)をご覧ください。

録画管理 API にログインする

現在、録画コントロール API は Cisco または録画コントロールを使用するように設定されたその他のデバイスをサポートしています。録画コントロール API を使い始めるには、以下の手順に従います。

1. デバイスで録画コントロール サービスを開始します。サーバはログインページを返します。

注意 Cisco 電話は XML を使用してすべてのサービスを表示します。

2. ログイン資格情報を入力します。Webex WFO はデータサーバ上の Tomcat サーブレットに資格情報を渡します。このサーブレットは、お使いの端末に代わってアプリケーションサーバに /api/rest/authorize POST リクエストを行います。

データサーバは、アプリケーションサーバから [200 - 成功] 応答を受信すると、セッション Cookie を保存し、端末をメインの記録制御ページに送信します。

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
- セグメントして保存
- セグメントして削除
- メタデータ
- タグ

- スクリーンスタート
- スクリーンストップ
- コール ステータス (Call Status)

選択すると、リクエストは再びデータサーバ経由でアプリケーションサーバに渡されます。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。

メモ 一時停止と再開のコマンドのタイムスタンプ パラメータには対応しています。

重要 セグメントして保存コマンドを実行すると、連絡先が 2 つに分割されることになります。セグメントして削除コマンドは、前のセグメントを直ちに削除し、新しい連絡先を作成します。セグメント化された通話の削除された部分はごみ箱に送信されません。

レコーディングコントロールAPIからログアウトする

セッションがタイムアウトになるか、ログアウトを選択するまで、録画コントロールを使い続けることができます。ログアウトの方法はログインと同じです。

録画コントロール API 要求コマンド

リクエストの本文は JSON オブジェクトです。一部のコマンドには、必須またはオプションの追加パラメータがあります。これらはリクエストの本文で指定されます。追加のパラメータが必要ない場合は、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 録音	スマート デスクトップ 録音	シグナリング サーバー レコーディン グ	説明
ログイン			X	指定された内線番号でデバイスにユーザーをログインします。ホテリングのためにユーザーをデバイスに関連付けます。リクエストボディでサポートされているパラメータ: 内線 (文字列) - ログインする電話の内線

コマンド	ゲートウェイ 録音	スマート デスクトップ 録音	シグナリング サーバー レコーディン グ	説明
				<p>リクエストボディの例:</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ーをログアウトします。ホテリングのために、ユーザーとデバイスの関連付けを削除します。</p> <p>リクエストボディでサポートされているパラメータ:</p> <p>内線 (文字列) - ログアウトする電話の内線</p> <p>リクエストボディの例:</p> <pre>"内線番号" : "1234" }</pre>
メタデータ	X	X	X	<p>メタデータをアクティブな通話に添付します。</p> <p>アクティブな通話がなく、<code>active_call_only</code> が <code>false</code> の場合、メタデータが前の通話に添付されます。リクエストボディでサポートされているパラメータ:</p> <p>メタデータ (オブジェクトの配列)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <code>name</code> (文字列) - メタデータ キー ▪ <code>value</code> (文字列) - メタデータ値 <p>リクエストボディの例:</p>

コマンド	ゲートウェイ 録音	スマート デスクトップ 録音	シグナリング サーバー レコーディン グ	説明
一時停止	X	X	X	<p>アクティブな通話の画面と音声の両方の記録を一時停止します。</p> <p>メモ ゲートウェイの録音が使用されている場合、調整プロセス中に [一時停止] イベントが音声録音に挿入されます。</p> <p>録画がすでに一時停止中の場合、このコマンドは無視されます。</p>
復帰	X	X	X	<p>アクティブな通話の画面と音声の記録を再開します。</p> <p>録画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>アクティブな通話のための新しいセグメントコンタクトを開始します。</p> <p>リクエストボディでサポートされているパラメータ:</p> <p>削除 (文字列) - 前のセグメントを削除するかどうかを指定します</p> <ul style="list-style-type: none"> 値 = true または false デフォルトは false (セグメントを保存)

コマンド	ゲートウェイ 録音	スマート デスクトップ 録音	シグナリング サーバー レコーディン グ	説明
				<ul style="list-style-type: none"> ▪ true の場合、通話の前のセグメントはすぐに削除されます。 ▪ false の場合、インタラクションワークフローの終了は通常の通話のように前のセグメントで処理されます。 <p>リクエストボディの例:</p> <pre>{ "delete" : "true" }</pre>
開始画面		X	X	<p>画面録画のみの録画を開始します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 通常の通話の録音が進行中の場合、別の画面のみの録画が作成されます。 ▪ 別の画面のみの録画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。
スクリーン ストップ		X	X	<p>画面のみの録画を終了する。画面のみの録画が進行中でない場合、このコマンドは無視されます。</p>
タグ	X	X	X	<p>アクティブな通話の理由を タグ付きに設定します。アクティブな通話がなく、active_call_only が false の場合、前の通話の理由が変更されます。</p>
call_status			X	<p>CTI シグナリング サービスがユーザの発信を認識するかどうかを示す応答を返します。ユーザの現在の通話のデータベースに通話接触記録がある場合、その通話接触記録の ID も返されます。</p>

コマンド	ゲートウェイ 録音	スマート デスクトップ 録音	シグナリング サーバー レコーディン グ	説明
				<p>リクエストボディでサポートされているパラメータ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ANI (文字列) - アクティブな通話情報は、現在の通話の ANI が一致する場合にのみ true を返します。 dnis (文字列) - 現在の通話の DNIS が一致する場合、アクティブな通話情報は true のみを返します。 <p>リクエストボディの例:</p> <pre>{ "ani" : "1234" }</pre> <p>このコマンドは、要求に対する応答として 2 つの属性を返します。</p> <ul style="list-style-type: none"> callActive (ブール値) - CTI 信号サービスがユーザの発信を認識する場合は True です。 contactId (整数) - 通話の Webex WFO 連絡先が存在する場合に、Webex WFO 連絡先 ID を返します。 <p>応答属性の例:</p> <pre>{ "callActive" : true, "contactId" : 56789 }</pre>

コマンド ラインから記録コントロールを使用する

コマンド ラインを使用して、記録コントロールのコマンドを送信できます。

メモ コマンドラインを使用する場合、コマンドと値が設定済みのコマンドと値と一致している必要があります。一致しない場合、コマンドは効果がありません。

次の表では、コマンドと関連するコマンドライン形式を一覧表示しています。これらのコマンドでは大文字と小文字は区別されません。

コマンド	形式
メタデータ	<p>現在の連絡先に関連付けられる定義済みメタデータ キーの値を設定します。キーを空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で事前に定義されたメタデータキーと一致しない場合、それは無視されます。値は任意です。(文字列中の 2 番目のパイプ文字はまだ存在している必要があります。) 空白のままにすると、キーの値を空白の文字列または数値 0 に設定するものとみなされます。</p> <p>値の形式は、設定し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、数字、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的に停止します。アクティブにキャプチャされているメディアは、このコマンドが発行されると一時停止されます。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、データの書き込みは継続しますが、キープレス イベントが発生すると、押された特定のキーがキャプチャ ファイルにアスタリスクとして書き込まれます。</p> <p>メモ ゲートウェイの録音が使用されている場合、調整プロセス中に [一時停止] イベントが音声録音に挿入されます。</p> <p>このコマンドを使用すると、画面のみの録画を一時停止できます。</p> <pre>dcc -c pause</pre>

コマンド	形式
復帰	一時停止したメディアキャプチャを再開します。 <code>c -c resume</code>
セグメントの開始	アクティブな通話のための新しいセグメントコンタクトを開始します。 <code>dcc -c セグメント</code>
セグメント停止	アクティブな通話のための新しいセグメントコンタクトを停止します。 <code>dcc -c segment <ani> <dnis> <associated> <delete></code> 例 セグメントおよび削除: <code>dcc -c segment true</code>
タグ	監査メッセージに、タグ コマンド、ユーザ名、タイムスタンプを送信します <code>.dcc -c タグ</code>

簡素化された録画コントロール API

簡易録画コントロールがセットアップされている場合、Webex WFO はデータサーバの認証を使用して録画コントロール API リクエストを処理します。その結果、ユーザは録画のコントロール 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がなくなります。リクエストは GET または POST メソッドを使って Webex WFO データサーバの URL に送信します。

プロトコルと URI

URI	GET: /api/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent's ACD ID>&acdServerId=<agent's ACD server ID> POST: /api/rest/recordingcontrols/<command>
方法	GET および POST
権限 (Permissions)	録音制御
内容タイプ	application/JSON

GET の例

例 `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>`

上記の例では

- <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> : コマンドを入力します (一時停止、再開、タグ付けなど)。コマンドの完全なリストについては、下の表に詳しく記載されています。
- <エージェントの 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] > ACD 設定で見つけることができます。

POST の例

例

`http://<Data サーバ IP>:8080/api/rest/recordingcontrols/<command>`

上記の例では

- <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> : コマンドを入力します (一時停止、再開、タグ付けなど)。コマンドの完全なリストについては、下の表に詳しく記載されています。

シンプルな録画コントロールのセットアップ

1. Webex WFO データサーバウェブサービスが無効になっている場合は、再起動してスタートアップタイプを **自動** に設定します。
2. Tomcat サーバが起動し、WAR ファイルが正常に展開されたことを確認します。
C:\Program Files\Calabrio ONE\Data Server\Tomcat\logsで最新の catalina.*.log ファイルを確認してください。
3. URL のサーバポートを 8080 に設定します。
 ■ `http://192.0.2.0:8080/api/rest/recordingcontrols/metadata`
4. Poster などのツールを使用して、システムが正常に稼働していることを確認します。
以下を使用して GET リクエストを行います。

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

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

以下を使用して POST リクエストを行い、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": [{
    "名前":
      "text1",
    "value": "テストデータ"
  }
]
```

```

    }
  ]
}

```

このテストの結果、システムが機能していないことがわかった場合は、localhost_access_log.*.txt の最新の localhost_access_log を確認してください。このログには、要求がこのサーバに対して行われたかどうかを示されます。表示されない場合、このサーバのポート 8080 にリクエストが送信されていないことを示しており、送信側に問題があります。

コマンドの説明

以下のリストは、利用可能なコマンドの詳細を示しています。

メモ 各コマンドで GET および POST メソッドを使用できます。GET については、[GET の例](#) を参照してください。POST はコマンドによって異なります。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>メタデータをアクティブな通話に添付します。</p> <p>アクティブな通話がなく、active_call_only が false の場合、メタデータが前の通話に添付されます。リクエストボディでサポートされているパラメータ:</p> <p>メタデータ (オブジェクトの配列)</p> <ul style="list-style-type: none"> name (文字列) - メタデータ キー value (文字列) - メタデータ値 <p>POST リクエストボディの例:</p> <pre>"acdServerId": "43", "acdId": "16663", "メタデータ": [{</pre>

コマンド	説明
	<pre> "メタデータキー": "text1", "value": "テストデータ" }] </pre>
一時停止	<p>アクティブな通話の画面と音声の両方の記録を一時停止します。</p> <p>メモ ゲートウェイの録音を使用されている場合、調整プロセス中に [一時停止] イベントが音声録音に挿入されます。</p> <p>録画がすでに一時停止中の場合、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"}
復帰	<p>アクティブな通話の録音と録画を再開します。</p> <p>録音/録画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"}
セグメント	<p>アクティブな通話のための新しいセグメントコンタクトを開始します。</p> <p>POST の例:</p>

コマンド	説明
開始画面	<pre data-bbox="917 373 1416 436">{"acdServerId":"1","acdlId":"123ABC","delete":"true"}</pre> <p data-bbox="917 489 1328 520">画面録画のみの録画を開始します。</p> <ul data-bbox="959 562 1398 814" style="list-style-type: none"> ▪ 通常の通話の録音が進行中の場合、別の画面のみの録画が作成されます。 ▪ 別の画面のみの録画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 data-bbox="917 852 1057 884">POST の例:</p> <ul data-bbox="959 921 1344 984" style="list-style-type: none"> ▪ {"acdServerId":"1","acdlId":"123ABC"}
スクリーンストップ	<p data-bbox="917 1041 1406 1150">画面のみの録画を終了する。画面のみの録画が進行中でない場合、このコマンドは無視されます。</p> <p data-bbox="917 1192 1057 1224">POST の例:</p> <ul data-bbox="959 1262 1344 1325" style="list-style-type: none"> ▪ {"acdServerId":"1","acdlId":"123ABC"}
タグ	<p data-bbox="917 1377 1411 1535">アクティブな通話の理由を タグ付きに設定します。アクティブな通話がなく、active_call_only が false の場合、前の通話の理由が変更されます。</p> <p data-bbox="917 1577 1057 1608">POST の例:</p> <ul data-bbox="959 1646 1344 1709" style="list-style-type: none"> ▪ {"acdServerId":"1","acdlId":"123ABC"}

Single Contact Export API

Single Contact Export API を使用すると、Webex WFOから連絡先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	POST、GET
権限 (Permissions)	録音のエクスポート
内容タイプ	application/json
パラメータ	<id>= エクスポートする連絡先のIDです。 <id>存在しない場合は、「要求された連絡先は存在しません」というエラーメッセージが表示されます。 <形式>= エクスポートするメディア形式です。 音声/ビデオ形式: <ul style="list-style-type: none">▪ WEBM▪ WEBM_VP8▪ WEBM_VP9 音声のみの形式: <ul style="list-style-type: none">▪ WAV▪ OPUS

単一の連絡先をダウンロードする

1. URL に POST 要求を送信します。Webex WFO がコンタクトをダウンロードする準備をするため、しばらくお待ちください。
2. 同じパラメータを持つ GET リクエストを同じエンドポイントに送信します。

ファイルが存在しないか、または期限切れであることを示す以下のようなエラーメッセージが表示される場合があります。しばらく待ってから再度試してください。

```
{  
  "errorMessage": "次のファイルは存在しないか、期限が切れている可能性があります: c309.wav",  
  "requestId": "31b466da-cbd2-42fe-bb87-99825e7572b1"  
}
```

応答例

以下は POST レスポンスの例です。

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

Speech Hits API

この API を使用して、アナリティクス スピーチ ヒットのリストをリクエストします。

Speech Hits API プロトコルと URI

URI	/api/rest/cas/contact
方法	GET
パラメータ	CCR ID
権限 (Permissions)	音声分析を表示
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

Speech Hits API 応答フィールド

名前	説明
date	分析が実行された日付です。単位は UNIX エポック ミリ秒です。
ヒット数	スピーチヒットに関する詳細情報。
語句	音声フレーズ。
停止	スピーチヒットの停止点です。
監査	スピーチ監査の番号です。
自信	スピーチヒットの信頼度確率。
開始	スピーチヒットの開始点。
チャンネル	スピーチヒットのチャンネル番号。
カテゴリ	スピーチヒットのカテゴリ。
パス	スピーチ ヒットのパス。

名前	説明
firstName	エージェントの名
lastName	エージェントの姓
contactId	通話の ID 番号。
チーム	エージェントのチーム名です。
displayId	エージェントの表示 ID です。
グループ	エージェントのグループ名です。

Speech Hits API JSON ファイルの例

書式設定された JSON 応答ファイルの例を次に示します。

```
{
  「日付」: エポックミリ秒、
  "hits": [{
    "phrase": string,
    "stop": number,
    "audit": number,
    "confidence": number,
    "start": number,
    "channel": number,
    "カテゴリ": 文字列
  },
  ...
],
"path": "",
"firstName": string,
"lastName": string,
"contactid": 番号、
"team": 文字列、
"displayId": 文字列、
"group": 文字列
}
```

アンケート設定 API

この API を使用して、QM 調査構成情報を要求します。

調査構成 API プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/recording/survey
方法	取得
権限 (Permissions)	QM 調査の管理 アンケート結果の表示 QM 調査レポート
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

調査設定 API 応答フィールド

名前	説明
id	調査 ID。
name	調査名。
説明	アンケートの説明。
作成者	アンケートの作成者。
created	UNIX エポックミリ秒で表される調査の作成時間です。
合計ポイント	調査の合計得点数 (小数点以下第 1 位) です。
providerSurveyId	プロバイダの調査 ID です。

名前	説明
surveyProviderConnectionId	調査プロバイダの接続 ID。
ステータス FK	調査ステータスのフィールドキー。
メタデータフィールドキー	メタデータのフィールドキー。
最終変更日	アンケートが最後に変更された日付。
プロパティ	アンケートのプロパティに関する詳細。
質問	アンケートの質問に関する詳細。
id	質問 ID 番号。
調査 ID	調査 ID 番号です。
ラベル	質問ラベル。
説明	質問の説明。
providerQuestionId	プロバイダの質問 ID です。
タイプ	質問の種類です。
weight	質問の重みです。
isKPI	質問に対する重要なパフォーマンス指標です。
最終変更日	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	アンサー ID 番号。
questionId	質問 ID。
ラベル	質問ラベル。
説明	質問の説明。
providerQuestionId	プロバイダの質問 ID です。
タイプ	質問の種類です。
weight	質問の重みです。
値	回答の値です。
lastModified	回答の値が最後に変更された時間、UNIX エポックタイム。

アンケート設定 API JSON ファイルの例

書式設定された JSON 応答ファイルの例を次に示します。

```
[
  {
    "id": number,
    "name": 文字列、
    "description": 文字列、
    "creator": 文字列、
    "created": epoch,
    "totalPoints": 0.0,
    "providerSurveyId": string,
    "surveyProviderConnectionId": number,
    "statusFK": 2,
    "metaDataFieldKey": string,
    "lastModified": string,
    "properties": {},
    "questions": [{
      "id": number,
      "surveyId": number,
      "label": 文字列,
      "description": string,
      "providerQuestionId": string,
      "type": string,
      "weight": decimal,
      "isKPI": ブール値、
      "lastModified": epoch,
      "answers": [{
        "id": number,
        "questionId": number,
        "label": 文字列,
        "description": string,
        "providerAnswerId": string,
        "type": string,
        "weight": deimal,
        "value": 文字列、
        「lastModified」 : エポック
      }],
    }],
    ...
  }
]
```

```

        ]
    },
    ...
]
},
...
]
{
    "id": number, // id
    "name": 文字列, // 名前
    "description": string, // description
    "creator": string,
    "created": epoch,
    "totalPoints": 0.0,
    "providerSurveyId": string, // provider's id
    "surveyProviderConnectionId": number,
    "statusFK": 2,
    "metaDataFieldKey": string,
    "lastModified": string,
    "プロパティ": {},
    "質問": [{
        "id": number,
        "surveyId": number,
        "label": 文字列,
        "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 調査に関する情報を要求します。

Survey ID API プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/recording/survey/<id>
方法	取得
パラメータ	<id> = 調査 ID。
権限 (Permissions)	QM アンケートの管理 アンケート結果の表示 QM 調査レポート
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

調査 ID API 応答フィールド

名前	説明
id	調査 ID。
name	アンケート名。
説明	アンケートの説明。
作成者	アンケートの作成者。
created	UNIX エポックミリ秒で表される調査の作成時間です。
totalPoints	調査の合計得点数 (小数点以下第 1 位) です。
providerSurveyId	プロバイダの調査 ID です。

名前	説明
surveyProviderConnectionId	調査プロバイダの接続 ID。
ステータス FK	調査ステータスのフィールドキー。
メタデータフィールドキー	メタデータのフィールドキーです。
lastModified	アンケートが最後に変更された日付。
プロパティ	アンケートのプロパティに関する詳細。
質問	アンケートの質問に関する詳細。
id	質問 ID 番号。
アンケート ID	調査 ID 番号。
ラベル	質問ラベル。
説明	質問の説明。
providerQuestionId	プロバイダの質問 ID です。
タイプ	質問の種類です。
weight	質問の重みです。
は KPI	質問に対する重要なパフォーマンス指標です。
最終変更日	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	アンサー ID 番号。
質問 ID	質問 ID。
ラベル	質問ラベル。
説明	質問の説明。
providerQuestionId	プロバイダの質問 ID です。
タイプ	質問の種類です。
weight	質問の重みです。
値	回答の値です。
最終変更日	回答の値が最後に変更された時間、UNIX エポックタイム。

調査 ID API JSON ファイルの例

書式設定された JSON 応答ファイルの例を次に示します。

```
[
  {
    "id": number,
    "name": 文字列、
    "description": 文字列、
    "creator": string,
    "created": epoch,
    "totalPoints": 0.0,
    "providerSurveyId": string,
    "surveyProviderConnectionId": number,
    "statusFK": 2,
    "metaDataFieldKey": string,
    "lastModified": string,
    "properties": {},
    "questions": [{
      "id": number,
      "surveyId": number,
      "label": 文字列,
      "description": 文字列、
      "providerQuestionId": string,
      "type": 文字列、
      "weight": 小数点、
      "isKPI": ブール値、
      "lastModified": epoch,
      "アンサー": [{
        "id": number,
        "questionId": number,
        "label": 文字列,
        "description": 文字列、
        "providerAnswerId": string,
        "type": 文字列、
```

```
    "weight": deimal,  
    "value": 文字列、  
    「lastModified」：エポック  
  },  
  ...  
]  
  
},  
...  
]  
  
},  
...  
]
```

テキスト ヒット API

この API を使用して、アナリティクス テキスト ヒットのリストをリクエストします。

テキスト ヒット API プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/cas/textview
方法	取得
パラメータ	CCRID
権限 (Permissions)	音声分析を表示
内容タイプ	マルチパート/フォームデータ

テキスト ヒット API 応答フィールド

名前	説明
date	分析が行われた日付、単位は UNIX エポック ミリ秒です。
lastName	エージェントの姓です。
受信者	メールメッセージの宛先の人です。
メール本文	メールメッセージの本文です。
subject	メールメッセージの件名です。
groupId	エージェントのグループの ID 番号です。
チーム	エージェントのチームの名前です。
ccrId	通話完了レコードID。
ヒット数	テキスト分析ヒットに関する詳細情報。

名前	説明
職位	メッセージ内の該当箇所の位置。
長さ	ヒットの長さです。
語句	ヒットのフレーズです。
カテゴリ	ヒットのカテゴリです。
エージェント名	エージェントのフルネームです。
teamId	エージェントのチーム ID 番号です。
personId	メッセージを処理する人の人物 ID です。
グループ	エージェントのグループ名です。

TextHits API JSON ファイルの例

書式設定された 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,
```

```
"エージェント名": 文字列,  
"teamId": number,  
"personId": number,  
"group": 文字列  
}
```

Transcript Export API

Transcript Export API を使用すると、通話の通話完了レコード ID を使用して、1 回の通話の音声テキストを取得できます。連絡先の一括エクスポート ZIP ファイルで見つかったすべての通話には、メタデータに通話完了レコード ID が含まれます。 *Webex WFO ユーザーガイド* の「連絡先の一括エクスポートファイルの作成」を参照して、定期的な一括エクスポートまたはアドホックな一括エクスポートをセットアップします。

結果を取得するために、Speech to Text Analytics の管理権限を持つ構成済みユーザは、キーが `hazelcast.sessionId` で、承認されたユーザに対応する値を持つ Cookie を必要とします。 [Authorize 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。

Transcript Export API プロトコルおよび URI

URI	/api/rest/cas/spechtextview
方法	PUT
権限 (Permissions)	Speech to Text Analytics の管理
内容タイプ	application/json

トランスクリプトエクスポート API リクエストのフィールド

名前	Req?	説明
ccrid	Y	通話完了記録 ID です。
isRootRecording	Y	録画が元の録画か、エージェントに関連付けられた調整済みの録画かを示します。 エージェントに関連付けられた録画の場合、このフィールドは常に False になります。

トランスクリプト エクスポート API CURL ファイルの例

以下は、書式設定された CURL リクエストの例です。

```
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"
}'
```