Webex WFO API Başvuru Kılavuzu

Yeni WFM ile Dağıtımlar İçin

İlk yayınlanma: Temmuz 20, 2021
Son Güncelleme: 17 Ocak 2025

Amerika Genel Merkezi
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 ABD
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-AĞ(6387)
Faks: 408 527-0882

BU KILAVUZDAKİ ÜRÜNLERLE İLGİLİ TEKNİK ÖZELLİKLER VE BİLGİLER HABER VERİLMEDEN DEĞİŞTİRİLEBİLİR. BU KILAVUZDAKİ TÜM BEYAN, BİLGİ VE ÖNERİLERİN HATASIZ OLDUĞUNA İNANILMAKLA BİRLİKTE, BUNLAR AÇIK VEYA ÖRTÜK HİÇBİR GARANTİ OLMAKSIZIN SUNULMAKTADIR. KULLANICILARIN HERHANGİ BİR ÜRÜNÜ KULLANIMA YÖNELİK UYGULAMALARININ TÜM SORUMLULUĞU KENDİLERİNE AİTTİR. BİRLİKTE GELEN ÜRÜNE İLİŞKİN YAZILIM LİSANSI VE SINIRLI GARANTİ ÜRÜNLE BİRLİKTE GELEN BİLGİ PAKETİNDE BELİRTİLMİŞTİR VE BU GÖNDERMEYLE BURAYA DA EKLENMİŞTİR. YAZILIM LİSANSINI VEYA SINIRLI GARANTİYİ BULAMIYORSANIZ, CISCO TEMSİLCİNİZE BAŞVURARAK BİR KOPYASINI İSTEYİN.

Cisco'nun TCP başlık sıkıştırması uygulaması, University of California, Berkeley'in (UCB) UNIX işletim sisteminin herkese açık sürümü kapsamında UCB tarafından geliştirilen bir programın uyarlamasıdır. Tüm hakları saklıdır. Telif hakkı © 1981, Kaliforniya Üniversitesi Yönetim Kurulu Üyeleri.

BURADAKİ BAŞKA HİÇBİR GARANTİYE BAKILMAKSIZIN, BU TEDARİKÇİLERİN TÜM BELGE DOSYALARI VE YAZILIMLARI, TÜM HATALARIYLA BİRLİKTE "OLDUĞU GİBİ" SAĞLANMAKTADIR. CISCO VE YUKARIDA ADI GEÇEN TEDARİKÇİLER, TİCARETE ELVERİŞLİLİK, BELİRLİ BİR AMACA UYGUNLUK VE HAKLARIN İHLAL EDİLMEMESİ VEYA TİCARİ İŞLEMLER, KULLANIM VEYA TİCARİ UYGULAMA SIRASINDA OLUŞANLAR DAHİL OLMAK ÜZERE ANCAK BUNLARLA SINIRLI KALMAMAK KAYDIYLA DOĞRUDAN VEYA DOLAYLI HİÇBİR GARANTİYİ KABUL ETMEMEKTEDİR.

CISCO VEYA TEDARİKÇİLERİ HİÇBİR DURUMDA DOLAYLI, ÖZEL, BAĞLANTILI VEYA ARIZİ ZARARLARDAN SORUMLU TUTULAMAZ; KAZANÇ KAYBI VEYA BU KILAVUZUN KULLANIMINA VEYA YETERSİZLİĞİNE BAĞLI OLARAK ORTAYA ÇIKAN VERİ HASARI YA DA KAYIPLARI, CISCO VEYA TEDARİKÇİLERİ BU ZARARLARIN OLASILIĞI HAKKINDA BİLGİLENDİRİLMİŞ OLSA BİLE SINIRSIZ OLARAK BUNA dâhilDİR.

Bu belgede kullanılan İnternet Protokolü (IP) adresleri ve telefon numaralarının gerçek adresler ve telefon numaraları olması amaçlanmamıştır. Bu belgede bulunan örnekler, komut ekranı çıktısı, ağ altyapısı şemaları ve diğer şekiller, yalnızca tasvir etme amacıyla kullanılmaktadır. Tasvir edici içerikte gerçek IP adresleri veya telefon numaraları varsa, bunlar kasıtlı değildir ve tamamen rastlantısaldır.

Bu belgenin tüm basılı kopyaları ve yedek elektronik kopyaları denetim dışı kabul edilmektedir. En son sürüm için geçerli çevrimiçi sürüme bakın.

Cisco’nun dünya çapında 200’den fazla ofisi bulunmaktadır. Adresler ve telefon numaraları Cisco web sitesinde www.cisco.com/go/offices adresinde listelenmiştir.

Cisco ve Cisco Logosu, Cisco ve/veya bağlı kuruluşlarının ABD ve diğer ülkelerdeki ticari markaları veya tescilli ticari markalarıdır. Cisco ticari markalarının bir listesini görüntülemek için şu URL'ye gidin: www.cisco.com/go/trademarks. Adı geçen üçüncü taraf ticari markalar, ilgili sahiplerinin mülkiyetindedir. "Ortak" sözcüğünün kullanılması, Cisco ile herhangi diğer bir şirket arasında ortaklık ilişkisi olduğu anlamına gelmez. (1721R)

© 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Sistemleri, Inc. Tüm hakları saklıdır.

İçindekiler

İçindekiler ____ **3**

Başlarken ____ **17**

İzin ____ 17

Yetkilendirme Talebi ____ 17

JSON Talebi ____ 18

Yetkilendirme Yanıtını Kullanma ____ 18

Oturumu Yok Etme ____ 18

Metin Dosyalarıyla Çalışma ____ 18

Klasik Webex WFO için bir API kullanıcısı oluşturma ____ **19**

WFM API'lerine erişme ____ **21**

Sayfa konumları ____ 21

Yordam ____ 21

Geçmiş Veri WFM API'leri ____ **23**

API'yi Yetkilendirin ____ **25**

GET Protokolü/URI ____ 25

İstek Alanları ____ 25

JSON Dosya Örnekleri ____ 25

İstek ____ 25

Yanıt ____ 26

POST Protokolü ve URI ____ 27

İstek Alanları ____ 27

JSON Dosya Örnekleri ____ 27

İstek 27
Yanıt 28
Kişileri toplu olarak içe aktarma 31
Protokol ve URI 31
Toplu kişi içe aktarma API 31
Gerçek zamanlı toplu kişi içe aktarma API (meta veriler) 31
Desteklenen formatlar 32
İstek ve yanıt alanları 32
CSV dosyası örnekleri 38
Tam örnek 39
Kısa örnek 39
JSON dosyası örnekleri 39
Tam Örnek 39
Kısa örnek 40
ZIP biçimi 40
Notlar 40
Toplu kişi içe aktarma için Veri Sunucusu'nu kullanma 41
Toplu Organizasyon İçe Aktarma API 43
Gruplar API Protokolü ve URI 43
Gruplar API İstek ve Yanıt Alanları 44
Teams API Protokolü ve URI 44
Teams API İstek ve Yanıt Alanları 45
Kişiler API Protokolü ve URI 45
Kişiler API İstek ve Yanıt Alanları 46

CSV Dosyası Örnekleri 49

Toplu Rapor Verileri Dışa Aktarma API 51

GET Toplu Rapor Verilerini Dışa Aktarma API 51

GET Toplu Rapor Verilerini Dışa Aktarma API Protokolünü ve URI 51

GET Toplu Rapor Verileri Dışa Aktarma API İstek Alanları 51

GET Toplu Rapor Verilerini Dışa Aktarma API JSON Dosyası Örneği 52

POST Toplu Rapor Verilerini Dışa Aktarma API 52

Protokol ve URI 53

POST İstek Alanları 53

JSON Dosyası Örneği 54

Yanıt Alanları 54

Senkron Yanıt 55

Eşzamansız Yanıt 55

Dosya Örneği 55

JSON Talebi 56

Rapor Filtresi Yapılandırma 57

Veri Gezgini'nde parametreyi yapılandırma 57

API İsteği için JSON'u yapılandırma 60

Aralık Filtrelerini Yapılandırma 60

Tarih Aralığı 60

Göreli Tarih 61

Kategoriler ve İfadeler API 63

DELETE Kategorileri ve İfadeler API 63

DELETE Protokolü ve URI'ler 63

Kategori ve İfadeleri Alma API 64
PROTOKOL ve URI'leri ALMA 64
GET Yanıt Alanları 64
POST Kategorisi ve İfadeler API 65
POST Protokolü ve URI'ler 65
POST Yanıt Alanları 66
PUT Kategorileri ve İfadeleri API 66
PUT Protokolü ve URI'ler 66
PUT Yanıt Alanları 66
GET/POST/PUT JSON Dosya Örneği 67
Kişi Cihazı API 69
İletişim Cihazı API Protokolü ve URI 69
Parametreler 69
İletişim Cihazı API JSON Dosya Örnekleri 69
Yanıt Dosyası Örneği 69
Kişi Cihazı Toplu API 71
İletişim Cihazı Toplu API Protokolü ve URI 71
Destek Cihazı BULK API JSON Dosya Örnekleri 71
Yanıt Dosyası Örneği 71
Kişi API 75
Protokol ve URI 75
İstek Alanları 75
Kombinasyon Araması Yapma 82
Meta Veri Anahtarı Kullanarak Arama Yapma 82

Belirli Bir Değere Sahip Meta Veri Anahtarı Kullanarak Arama Yapma ____ 82

Sessizlik Olayları İçin Arama Yapma ____ 83

JSON Dosyası Örneği ____ 84

JSON Dosya Örneği searchStats Parametresi = true ____ 85

İletişim Temel Arama API ____ 87

Protokol ve URI ____ 87

İstek Alanları ____ 87

Yanıt Alanları ____ 88

JSON Dosyası Örneği ____ 89

Kişi İzleme API ____ 91

Protokol ve URI ____ 91

Yanıt Alanları ____ 91

JSON Yanıtı Örneği ____ 92

Değerlendirme Formu API ____ 93

Protokol ve URI ____ 93

Yanıt Alanları ____ 93

JSON Dosyası Örneği ____ 95

Değerlendirme Formu Kimliği API ____ 99

Protokol ve URI ____ 99

Yanıt Alanları ____ 99

JSON Dosyası Örneği ____ 101

API Ver ____ 105

Protokol ve URI ____ 105

İstek Alanları ____ 105

Yanıt Alanları ____ 105
CSV Dosya Çıktısı Örneği ____ 108
Genel Metin alma API ____ 109
Protokol ve URI ____ 109
JSON İstek Alanları ____ 109
JSON Dosyası Örneği ____ 110
Birden Çok Dosyayla Genel Metin İçe Aktarma API ____ 113
Protokol ve URI ____ 113
İstek Alanları ____ 113
Desteklenen Biçimler ____ 114
Toplu CSV Dosya Örneği ____ 115
ZIP Dosyası Örneği ____ 115
JSON Dosyası Örneği ____ 116
JSON Gövdesi ____ 116
İçerik ____ 117
API Al ____ 119
ALMA Protokolü ve URI ____ 119
Alma İsteği Alanlarını Alma ____ 119
ALMA Yanıt Alanları ____ 119
GET Import JSON Dosyası Örneği ____ 120
POST Alma Protokolü ve URI ____ 122
POST Yanıt Alanlarını İçe Aktarma ____ 122
POST Import JSON Dosyası Örneği ____ 123
JSON Biçimi ____ 123

POST Başarı Yanıtı Biçimi ____ 124

Alma Tercihi API'leri ____ 125

Alma Tercihi Oluştur API ____ 125

Alma Tercih Protokolü Oluşturma ve URI ____ 125

Alma Tercihi İsteği Alanları Oluşturma ____ 125

Alma Tercihi JSON Dosyası Oluşturma Örneği ____ 126

Alma Tercihi Sistem Yanıtı Oluşturma ____ 126

Alma Tercihlerini Sil API ____ 126

Alma Tercih Protokolü'nü silme ve URI ____ 126

Alma Tercihi Sistem Yanıtlarını Silme ____ 126

Alma Tercihleri API ____ 127

Alma Tercihleri Protokolü ve URI ____ 127

Alma Tercihleri Yanıt Alanları ____ 127

JSON Dosyası Örneği ____ 127

Sistem Yanıtı ____ 129

Kimlik API Göre Alma Tercihleri ____ 129

Kimlik Protokolü ve URI İle Alma Tercihleri ____ 129

Kimlik Yanıtı Alanlarına Göre Alma Tercihleri ____ 129

Kimlik JSON Dosyasına Göre Alma Tercihleri Örneği ____ 130

Sistem Yanıtı ____ 130

Alma Tercihlerini Güncelle API ____ 130

Alma Tercih Protokolü'nü ve URI Güncelle ____ 131

Alma Tercihi Yanıt Alanlarını Güncelleme ____ 131

Alma Tercihi JSON Dosyası Örneğini Güncelle ____ 131

Alma Tercihi Sistem Yanıtlarını Güncelle ____ 132

Ekleme/Dışlama Listesi API ____ 133

İçeren Yer/Dışlama Listesi al API ____ 133

Protokol ve URI API Dahil Etme/Dışlama Listesi Alma ____ 133

kabul etme/dışlama listesi API istek alanları al ____ 133

GET Hizmet API Yanıt Alanları ____ 135

GET Service API JSON Dosyası Örneği ____ 136

PUT Dahil Etme/Hariç Tutma Listesi API ____ 136

PUT Dahil Etme/Hariç Tutma Listesi API Protokolü ve URI ____ 137

PUT Dahil Etme/Hariç Tutma Listesi API İstek Alanları ____ 137

PUT Dahil Etme/Hariç Tutma Listesi API Yanıt Alanları ____ 138

PUT Dahil Etme/Hariç Tutma Listesi API JSON Dosyası Örneği ____ 139

POST Dahil Etme/Dışlama Listesi API ____ 140

Post Katılım/Dışlama Listesi API Protokolü ve URI ____ 140

POST Kabul Etme/Dışlama Listesi API İstek Alanları ____ 140

POST Ekleme/Dışlama Listesi API Yanıt Alanları ____ 142

JSON Dosya Örneği API Post Kapsama/Dışlama Listesi ____ 143

SIL Dahil Etme/Hariç Tutma Listesi API ____ 143

SIL Dahil Etme/Hariç Tutma Listesi API Protokolü ve URI ____ 143

Dahil Etme/Hariç Tutma Listesi Sistem Yanıtlarını Silme ____ 143

Etkileşim Özeti Okuma API ____ 144

Protokol ve URI ____ 144

Yanıt örneği ____ 144

İşler API ____ 145

Protokol ve URI 145
İstek alanları 145
Yanıt Alanları 145
JSON Dosya Örnekleri 147
İstek 147
Yanıt 147
Kurumsal Yapı API'leri 149
Bir Kişiye Roller Atama API 149
Bir Kişiye API Protokolüne ve URI Roller Atama 149
Bir Kişiye API İstek Alanlarına Roller Atama 149
Bir Kişiye Rol Atama API JSON Dosya Örneği 149
Ortak Grup API 150
Ortak Grup API Protokolü ve URI 150
Ortak Grup API İstek Alanları 150
Kurumsal Yapı Ortak API (Ayrıntıya Gitme Bilgileri) 150
Ortak API Protokolü ve URI 151
Ortak API İsteği Alanları 151
Ortak API Yanıt Alanları 151
Ortak API JSON Dosyası Örneği 152
Grup API 153
Grup API Protokolü ve URI 153
Grup API İstek Alanları—Tüm Gruplar 154
Grup API Yanıt Alanları 154
Grup API JSON Dosyası Örneği 155

Kimliklere göre gruplandır (Ekiplerle) ____ 156
Kimlik (Ekiplerle) Protokolü ve URI ____ 156
Kimliklere Göre Gruplandır (Ekiplerle) İstek Alanları ____ 156
Kimliğine Göre Gruplandır (Ekiplerle) Yanıt Alanları ____ 156
Kimliklere Göre Gruplandır (Ekiplerle) JSON Dosya Örneği ____ 157
Grup Kişisi API ____ 158
Grup Kişi API Protokolü ve URI ____ 158
Grup Kişisi API İsteği Alanları ____ 158
Grup Kişisi API Yanıt Alanları ____ 158
Grup Kişisi API JSON Dosya Örneği ____ 159
Grup (Kapsamlı) API ____ 159
Grup (Kapsamlı) API Protokolü ve URI ____ 159
Grup (Kapsamlı) API İstek Alanları ____ 159
Grup (Kapsamlı) API Yanıt Alanları ____ 160
Grup (Kapsamlı) API JSON Dosyası Örneği ____ 160
İzinler API ____ 160
Protokol ve URI API İzinler ____ 160
Yanıt Alanlarını API İzinler ____ 161
JSON Dosya API İzinler Örneği ____ 161
Kişi API ____ 161
Kişi API Protokolü ve URI ____ 162
Kişi API İsteği Alanları ____ 162
Kişi API JSON Dosya Örneği ____ 163
Kimliğine göre kişi API ____ 164

Kimlik API Protokolü ve URI 164
Kimliğine Göre Kişi API İstek Alanları (PUT Yöntemi) 164
Kimliğine Göre Kişi API Yanıt Alanları 167
Kimliğine Göre Kişi API JSON Dosya Örneği 168
Kişinin Saat Dilimi API 169
Kişinin Saat Dilimi API Protokolü ve URI 169
Kişinin Saat Dilimi API Yanıt Alanları 169
Kişinin Saat Dilimi API JSON Dosyası Örneği 170
Roller API 170
Protokol ve URI API Roller 170
İstek Alanlarını API Roller 170
Yanıt Alanlarını API Roller 171
JSON Dosyası API Roller Örneği 171
Ekip API 172
Ekip API Protokolü ve URI 172
Ekip API İstek Alanları 173
Ekip API JSON Dosyası Örneği 173
Kimliğine Göre Ekipler (Temsilcilerle) 173
Kimliğine Göre Ekipler (Temsilcilerle) Protokolü ve URI 173
Kimliğine Göre Ekipler (Temsilcilerle) İstek Alanları 174
Kimliğine Göre Ekipler (Temsilcilerle) Yanıt Alanları 174
Kimliğine Göre Ekipler (Temsilcilerle) JSON Dosya Örneği 175
Ekip (Kapsam ile) 177
Ekip (Kapsamlı) Protokolü ve URI 177

Ekip (Kapsamlı) İstek Alanları 177
Ekip (Kapsamlı) Yanıt Alanları 177
Ekip (Kapsam ile) JSON Dosya Örneği 177
Kiracı API 178
Kiracı API Protokolü ve URI 178
Kiracı API İstek Alanları 178
Kiracı API Yanıt Alanları 179
Kiracı API JSON Dosya Örneği 179
Kayıt Denetimleri API 181
Kayıt Denetimleri API Protokol ve URI 181
URI İsteği Parametreleri 182
Sorgu Parametreleri 182
Kayıt Denetimleri Kimlik Doğrulama API Protokolü ve URI 185
Kayıt Kontrolleri'nde Oturum Açma API 186
Kayıt Denetimlerinin Oturumunu Kapatma API 187
Kayıt Denetimleri API İstek Komutları 187
Komut Satırından Kayıt Kontrollerini Kullanma 191
Basitleştirilmiş Kayıt Denetimleri API 193
Protokol ve URI 193
Tek Kişili Dışa Aktarma API 199
Protokol ve URI 199
Örnek Yanıt 200
Konuşma Hitleri API 201
Protokol ve URI API Konuşma Hitleri 201

Konuşma Hitleri API Yanıt Alanları ____ 201

JSON Dosya Örneği API Konuşma Hitleri ____ 202

Anket Yapılandırma API ____ 205

Anket Yapılandırma API Protokolü ve URI ____ 205

Anket Yapılandırma API Yanıt Alanları ____ 205

Anket Yapılandırması API JSON Dosyası Örneği ____ 207

Anket Kimliği API ____ 211

Anket Kimliği API Protokolü ve URI ____ 211

Anket Kimliği API Yanıt Alanları ____ 211

Anket Kimliği API JSON Dosya Örneği ____ 213

Metin İsabet API ____ 215

Protokol ve URI API Metin İsabet Etti ____ 215

Yanıt Alanları API Metin İsabet Etti ____ 215

JSON Dosya Örneği API Metin İsabet Etti ____ 216

Döküm Dışa Aktarma API ____ 219

Döküm Dışa Aktarma API Protokolü ve URI ____ 219

Döküm Dışa Aktarma API İstek Alanları ____ 219

Dönüştürme Dışa Aktarma API CURL Dosyası Örneği ____ 219

Başlarken

Webex WFO, uygulamayla farklı şekillerde etkileşimli çalışmanıza olanak sağlayan GERÇEK OLMAYAN API'leri içerir. Bu bölümde Webex WFO API'lerinin nasıl kullanılacağı açıklanmaktadır. Diğer API'lere geçmeden önce yetkilendirme sürecine aşina olun.

İzin

Yetkilendirme işlemi, Webex WFO'da oturum açma işlemine benzer. Bu nedenle, herhangi bir API isteğinde bulunabilmeniz için önce bu isteğin tamamlanması gerekir. Webex WFO ve API'lerinin yetkili kullanıcısı olarak kimliğinizi doğrulamak için, biçimlendirilmiş kimlik bilgilerinizi, API Yetkilendir uç noktasına (/api/rest/authorize) POST isteği olarak göndermeniz gerekir. Daha fazla bilgi için bkz . API yetkilendirme.

NOT İki saat boşta kaldıktan sonra oturumunuz zaman aşımına döner.

Bu istek için kimlik bilgilerinin nasıl oluşturulacağı hakkında bilgi için, bkz . Classic Webex WFO için API kullanıcı oluşturma.

Yetkilendirme İsteği

Aşağıdaki tablo ve JSON örneği, GÖNDERİm isteğinizin ne içermesi gerektiğini ve nasıl biçimlendirileceğini gösterir.

Ad	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
Yerel ayar	H	Dizi	Kullanıcının ülke yerelleştirme kodu.
kullanıcı Kimliği	E	Dizi	Kiracı kullanıcısının kimliği.
parola	E	Dizi	Kullanıcının parolası.
language	E	Dizi	Kullanıcının dili. Varsayılan = en
tenantId	H	Dizi	Kullanıcının ait olduğu kiracının kimliği. Kullanıcı birden fazla kiracı için aynı oturum açma kimlik bilgilerine (kullanıcı kimliği ve parola) sahipse kiracı kimliğini ekleyin.

JSON İsteği

```
{
        "yerel ayar": dize,
        "userId": dize, "parola":
        dize, "dil": dize, "kiracı
        Kimliği": tamsayı
}
```

Yetkilendirme Yanıtını Kullanma

Kimlik bilgileriniz kabul edildiğinde, bir oturum kimliği içeren bir yanıt alırsınız. Oturum kimliği, sonraki tüm API aramalarda bir üstbilgi olarak ekilmelidir. Webex WFO, oturum açtığınızda ve API'leri kullanma yetkiniz olduğunu bu şekilde doğrular.

> **NOT** Postman gibi bazı API geliştirme araçları oturum kimliğini kaydeder ve müdahaleye gerek kalmadan sonraki isteklerde geri iletecektir. Diğer API araçları için başlığı ayarlamanız gerekir Elle.

Bu oturum kimliği, bir anahtar-değer çiftinde "tanımlama bilgisi" ile biçimlendirilmiş olmalıdır ve aşağıdaki anahtar-değer çiftinde görüldüğü gibi, "hazelcast.sessionId=" sonrasında oturum kimliği eklenmiştir.

"cookie": "hazelcast.sessionId=<Bu oturum kimliği, API yanıtı yetkile'de göründüğü şekliyle>"

Oturumu Yok Etme

Uygulamanın kapatılması üzerine, HTTPS oturumını yok etmelisiniz (oturumu kapatmanız).

Oturumu kapat

- Https DELETE isteğinde bulunarak şunları isteyin:

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

Metin Dosyalarıyla Çalışma

Webex WFO API kullanarak metin verileri aldığınızda, metin UTF-8 kodlanmış olmalıdır. Bu, ASCII kodlama ile mevcut olmayan özel karakterlerin işlenmemasına olanak verir.

Classic Webex WFO için API kullanıcı oluşturma

Üçüncü taraf entegrasyonları için Webex WFO API'lerini kullanmayı planlıyorsanız, Cisco API bir kullanıcı hesabı oluşturmanızı önerir. Bir API kullanıcıyı bir sistem yöneticisiyle aynı şekilde yapılandırırsınız, ancak bu kullanıcının amacı üçüncü taraf uygulamaların Webex WFO ile kimlik doğrulaması yapmasını sağlamaktır.

NOT Bu kullanıcıyı oluşturmak için varsayılan sistem yöneticisi rolüne veya eşdeğer izinlere sahip bir role sahip olmanız gerekir. Bu rol bir Sistem Yöneticisi lisansı tüketir.

Bir kullanıcının Webex WFO ile yetkilendirilme ve kimliğinin doğrulanması hakkında daha fazla bilgi için, bkz. API Yetkilendirme. Herhangi bir sorunla karşılaşırsanız, yardım için Teknik Destek'e başvurun.

API kullanıcı hesabı oluşturma

1. WFO Webex başlatın ve sistem yöneticisi olarak oturum açın.

   NOT Üründe ilk kez oturum açıyorsanız, ek bir Yönetim hesabı oluşturun.

2. Kullanıcılar > Uygulama Yönetimi > Genel > Kullanıcı Yapılandırması'na gidin.
3. **Yeni kullanıcı** oluştur seçeneğini belirleyin ve Kullanıcı Bilgileri bölümünde aşağıdaki alanları doldurun.
   - **Adı** ve **Soyadı**—Kullanıcının amacını tanımlayan bir ad ve soyadı girin. Örneğin, API Ayrın ve Kullanıcı **soyadı olarak girin.**
   - **Kullanıcı Adı**—Geçerli bir e-posta adresi girin. Bu, kullanıcının oturum açmak için kullanılacak Webex WFO kullanıcı adıdır.
4. Parola alanına kiracınızın parola karmaşıklık gereksinimlerini **karşılayan bir parola** girin.
5. **Roller** alanında, kullanıcıyı varsayılan sistem Yöneticisi rolüne atayın.
6. **Ekip** alanını Varsayılan Ekip olarak ayarlayın. Bu değeri istediğiniz gibi alternatif bir ekip olarak ayarlayabilirsiniz.
7. Bu hesabın kapsam içinde olması gereken İlişkili Grupları ve Ekipleri seçin. Tek tek ekipleri, bir Grup adını veya grup olarak bir Kiracı adını seçebilirsiniz. Bir Kiracı adı seçmek bu gruptaki tüm ekipleri vurgular.

11. WFM Görünümleri alanında, Ana görünüm olarak EnterpriseView'i **atayın** . Bu, kullanıcının tüm kullanıcıları görmesine olanak sağlar.
12. Kullanıcı arabiriminin üst sağ köşesindeki Kaydet'i **tıklayın** .

İlgili konular

WFO API Referans Kılavuzu Webex görüntüleyin.

WFM PI'lere Erişme

Webex WFO Yeni WFM, tüm müşteri ortamları için kullanılabilir API'leri belgelendirmek için etkileşimli bir web sitesini kullanır. Bu konu başlığında, WFM API'lere nasıl erişilecek konusunda yordamlar ayrıntılı olarak açıklanmıştır. Buna gerekli izinleri etkinleştirme, kimlik doğrulama belirteci alma, oturum yetkilendirme ve oturum sonlandırma dahildir.

NOT Kullanıcı belirteci başına WFM API'ler için hız sınırı dakikada 500 arama ve saatte 10.000 çağrıdır. Bu hız sınırı WFM geçmiş API'leri için geçerli değildir.

Kuruluşunuzun ortamına giden URL aşağıdaki şablonu izler; burada [customerURL] kuruluşunuza özgüdür.

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

Sayfa konumları

- WFM > İzinleri
- Kişisel erişim belirteçleri > Kullanıcı Ayarları

Yordam

Yeni WFM API'lerine erişimi etkinleştirme

1. Roller **listesinin**altında, izinlerini etkinleştirmek istediğiniz rolü seçin.
2. **İşlevler** sekmesini seçin.
3. Açık Calabrio WFM **>API** erişimi **altında**aşağıdaki izinlerden birini veya birkaçını etkinleştirin.
    - Tahminleri oku
    - Düzenlemeyi oku
    - Okuma isteği
    - Zamanlamayı oku
    - Tahmin yaz
    - Düzenleme yazma
    - Yazma isteği

- Zamanlama yaz

4. Açık Calabrio WFM>Web **altında** Kişisel erişim belirteci **iznini**etkinleştirin.

Simge oluşturma

Erişim belirteci oluşturmak bir kerelik bir eylemdir. Belirtecinizi oluşturduktan sonra, ileride kullanmak üzere kolay bir konuma kaydedin. Belirtecinizi kaybederseniz, yenisini yenileyebilirsiniz.

1. **Kullanıcı Ayarları** > **Personal erişim belirteclerine** gidin.
2. Uygulama **adı metin alanına benzersiz bir ad** girin.
3. Simge **oluştur'a tıklayın**.
4. Belirteci kopyalayın.

NOT Belirteci oluşturan kullanıcının geçmiş bir bırakma tarihi varsa veya kullanıcı silindiğinde belirteci çalışmaz.

Yetki vermek

1. Kuruluşunuzun Webex WFO WFM API'lerine ilişkin URL'sine gidin.
2. Yetki ver'i **tıklatın**. Uygun yetkilendirmeler penceresi görüntülenir.
3. Önceki yordamda kopyadığınız belirteci Değer **metin alanına yapıştırın** .
4. Yetki ver'i **tıklatın**.
5. Pencereyi kapatmak için Kapat'ı **tıklayın** . Artık kullanılabilir WFM API'leri için sorgu ve komutları yürütebilirsiniz.

Yetkili oturumunuzu sonlandırma

1. Yetki ver'i **tıklatın**.
2. Oturumu kapat'ı **tıklayın**.

Geçmiş Verileri WFM API'ler

Webex WFO, WFM(TWFM ve Yeni WFM) tüm geçerli ve yeni sürümleri için geçmiş veri API'lerini destekler. Bu geçmiş verileri API'leri, kullanıcıların entegre iletişim merkezi platformlarından harici WFM geçmiş verileri içe aktarmasına olanak sağlar. Bu entegrasyonlar ile tahmin yapabilir, temsilci performans takiplerini ayarlayabilir ve daha fazlasını yapabilirsiniz.

> ÖNEMLİ Geçmiş veri API'leriyle entegrasyonda doğru destek sağlamak için lütfen Webex WFO Professional Services ile bağlantı kurun ve bu hizmetleri desteklemek için yönetilen bir hizmet planı ayarlayın.
> Webex WFO entegrasyonunuzun gelişmesi ve dağıtımı ile ilgili düzenleme.

Kuruluşunuzun ortamına giden URL aşağıdaki şablonu izler; burada [customerURL] kuruluşunuza özgüdür.

Geçmiş veri API'lerine ilişkin URL'ler aşağıda ayrıntılı şekilde takip edilir.

https://[customerURL].com/geçmiş-verileri/api/v1

Geçmiş verileri API belgelerine ilişkin URL'ler aşağıda ayrıntılı olarak belirtilen biçimi takip edin.

https://[customerURL].com/geçmiş-verileri/dokümanlar/index.html

Yetki vermek

1. Kuruluşunuzun geçmiş verileri için Webex WFO WFM API URL'sine gidin.
2. Yetki ver'i **tıklatın**. Uygun yetkilendirmeler penceresi görüntülenir.
3. Webex WFO kişinizden aldığınız kiracı anahtarını yapıştırın.
4. Yetki ver'i **tıklatın**.
5. Pencereyi kapatmak için Kapat'ı **tıklayın** . Artık Webex WFO kişiniz tarafından size verilen veri kaynağı anahtarını kullanarak kullanılabilir API'leri yürütebilirsiniz.

Yetkili oturumunuzu sonlandırma

1. Yetki ver'i **tıklatın**.
2. Oturumu kapat'ı **tıklayın**.

Yetki ver API

Yetkilendir API, kullanıcıların Webex WFO'da oturum açma ve yetkili bir kullanıcıyla ilişkili bilgileri alma yetkisine sahip olmasını sağlar.

NOT İki saat boşta kaldıktan sonra oturumunuz zaman aşımına döner.

GET Protokolü/URI

URI	/api/rest/authorize
Yöntem	AL

İstek Alanları

Ad	Gerekliliği?	Tür	Açıklama
Yerel ayar	H	Dizi	Kullanıcının ülke yerelleştirme kodu.
kullanıcı Kimliği	E	Dizi	Kiracı kullanıcısının kimliği.
parola	E	Dizi	Kullanıcının parolası.
language	E	Dizi	Kullanıcının dili. Varsayılan = en
tenantId	H	Dizi	Kullanıcının ait olduğu kiracının kimliği. Kullanıcı birden fazla kiracı için aynı oturum açma kimlik bilgilerine (kullanıcı kimliği ve parola) sahipse kiracı kimliğini ekleyin.

JSON Dosya Örnekleri

İstek

Aşağıda, biçimlendirilmiş JSON isteğine bir örnek yer alır.

```
{
        "yerel ayar": dize,
```

"userId": dize, "parola":

dize, "dil": dize, "kiracı

Kimliği": tamsayı

}

Yanıt

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıtına bir örnek yer alır.

{

"sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0",

"id":2,

"userId":"user@test.com",

"firstName":"bill",

"lastName":"smith", "teamId":3,

"teamName":"Default Team",

"groupId":2, "groupName":"Default

Group", "lang":"en",

"ülke":"", "oturumSüresi":"60",

"timezoneString":"Amerika\/Chicago", "devre

dışı":false, "licenseCompliance":true,

"tenantId":1, "passwordExpirationDate":null,

"userIq":false,

"activatedDate": 0,

"izinler":[

"ViewOrg",

"UpdateOrg",

"LiveScreenMonitoring",

```
                "AdministerPasswordPolicy",
                ...
        ]
        "groupsInScope": [],
        "teamsInScope": [],
        "serviceQueuesInScope":[]
}
```

POST Protokolü ve URI

URI	/api/rest/authorize
Yöntem	YAYINLA

İstek Alanları

Ad	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
Yerel ayar	H	Dizi	Kullanıcının ülke yerelleştirme kodu.
kullanıcı Kimliği	E	Dizi	Kiracı kullanıcısının kimliği.
parola	E	Dizi	Kullanıcının parolası.
language	E	Dizi	Kullanıcının dili. Varsayılan = en
tenantId	H	Dizi	Kullanıcının ait olduğu kiracının kimliği. Kullanıcı birden fazla kiracı için aynı oturum açma kimlik bilgilerine (kullanıcı kimliği ve parola) sahipse kiracı kimliğini ekleyin.

JSON Dosya Örnekleri

İstek

Aşağıda, biçimlendirilmiş JSON isteğine bir örnek yer alır.

```
{
        "yerel ayar": dize,
        "userId": dize,
```

"parola": dize, "dil":
dize, "kiracıKimlik":
tamsayı
}

Yanıt

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıtına bir örnek yer alır.

{
"sessionId":"HZ9A274F889D034FD19E399D5321EDFFB0",
"id":2,
"userId":"user@test.com",
"firstName":"bill",
"lastName":"smith", "teamId":3,
"teamName":"Default Team",
"groupId":2, "groupName":"Default
Group", "lang":"en",
"ülke":"", "oturumSüresi":"60",
"timezoneString":"Amerika\/Chicago", "devre
dışı":false, "licenseCompliance":true,
"tenantId":1, "passwordExpirationDate":null,
"userIq":false,
"activatedDate": 0,
"izinler":[
"ViewOrg",
"UpdateOrg",
"LiveScreenMonitoring",
"AdministerPasswordPolicy",

```
                                ...
            ]
            "groupsInScope": [],
            "teamsInScope": [],
            "serviceQueuesInScope":[]
}
```

Kişileri toplu olarak içe aktarma

Üçüncü taraflar, çok parçalı bir HTTPS isteğinde meta veri ve kayıtları birleştirmek ve eklemek için Toplu Olarak İletişim İçe Aktarma API'lerini kullanır.

İki Toplu Alma API'si vardır:

- Toplu İletişim İçe Aktarma API—Üçüncü taraflar tarafından kullanılır; çok parçalı HTTPS isteğine hem meta veri hem de kayıt eklenmesine olanak sağlar

  NOT Veri Sunucusu aracılığıyla kişileri toplu olarak almak için Toplu Kişi Alma API da kullanabilirsiniz. Toplu kişi alma için Veri Sunucusu'nu kullanma bölümüne bakın.

- Gerçek Zamanlı Kişi API—Webex WFO Akıllı Masaüstü kayıt istemcisi tarafından kullanılır; meta veri eklemeden gelen yanıta bağlı olarak önce meta verileri ekler ve sonra kayıtları daha sonra ayrı olarak karşıya yükler. Bu, istemcinin kayıtları karşıya yüklemeyi geciktirebilmesini ve arama devam ederken kişilerin eklenmesini sağlar. Ancak bu, istemciyi doğru iletişim kaydı yüklemeleri için kimlikleri izlemeye zorlar.

Protokol ve URI

Toplu iletişim kaydı alma API

URI	/api/upload/contacts
Yöntem	YAYINLA
İzinler	Kiracıyı Yönetme
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

Gerçek zamanlı toplu iletişim alma API (meta veri)

URI	/api/rest/wfo/contact/import

Yöntem	YAYINLA
İzinler	Kişileri Yakalama, Ses Kaydetme/Kayıt Ekranı
İçerik Türü	uygulama/JSON

Desteklenen biçimler

Çok taraflı bir istekte aşağıdaki biçimler bulunabilir.

Tür	Açıklama
CSV	Meta veri atamak için kullanılan virgülle ayrılmış bir dosya.
JSON	Gerçek Zamanlı API ile aynı meta veri biçimi, ancak toplu alma için kullanılabilir.
WAV	Bir ses kayıt biçimi.
WEBM	Birleşik ses ve video kayıt biçimi.
WEBMA	Yalnızca ses (WebM kapsayıcısı) biçimi.
WEBMV	Yalnızca video (WebM kapsayıcısı) biçimi.
SPX	Bir ses biçimi.
WMV	Birleşik ses ve video kayıt biçimi (veya yalnızca aynı kişideki sesle eşleştirildiğinde video).
OPUS	Bir ses biçimi.

İstek ve yanıt alanları

CSV ve JSON dosyaları aşağıdaki tabloda tanımlanmış alanları içerir. Her iki dosya türünde de tüm alanlar kullanılmaz. Alanın uygulandığı dosya açıklama içinde gösterilir.

Ad	Gereksinimleri?	Açıklama
Temsilci Kimliği	E	CSV ve JSON'da kullanılır. Üç biçimden birinde Temsilci Kimliği. Rakamların işlenmesi

Ad	Gere	Açıklama
		Içindekileri ayrıştırma temel alarak kullanılan biçim. ▪ Kişi Kimliği. WfoPerson.id benzersiz bir tanımlayıcı. Bu numara, Kullanıcı Dışa Aktarma elektronik tablosunda (Uygulama Yönetimi > Genel > Kullanıcıları > Alma ve Verme > Verme > Kullanıcı Kimliği sütunu) de kullanılır. Bu şey değil. Webex WFO kullanıcı profilindeki kimlikle aynıdır. ▪ AD Oturum Açma. Bir etki alanı\kullanıcı adı ("\") gerektirir. ▪ E-posta adresi. Bir e-posta adresi ("@" gerektirir). İletişim kayıtlarını karşıya yüklemek için bir CSV kullanırken, temsilci kimliği gereklidir. İsteği yapmak için JSON kullanıyorsanız, temsilci kimliği isteğe bağlıdır. İkinci durumda, temsilci kimliği yüklemeyi başlatan kimliği doğrulanmış kullanıcının kimliğine ayarlanır. Maks karakter = 254 Varsayılan = yok
AssocCallId	H	CSV ve JSON'da kullanılır. İletişimleri birbirine bağlayan bir kimlik. Örneğin, bir temsilciden diğerine aktarılan çağrıların her biri aynı kimliktedir. Maks karakter = 52 Varsayılan = NULL
Audio.Location	H	CSV ve JSON'da kullanılır. Ses alt nesnesinde. Çok taraflı istekte kaydın anahtar (dosya) adı. Bu herhangi bir desteklenen kayıt biçimi olabilir (ses/ekran/birleşik). Kişi başına yalnızca tek bir ses dosyasına izin verilir. Anahtar adının, kaydın ortam türüyle eşleşen geçerli bir dahili hattı olması gerekir. Dahili hat, dosyayı bir ses veya ekran kaydı ya da her ikisi olarak tanımlar. Maks karakter = 128 Varsayılan = Yok

Ad	Gereksinimleri?	Açıklama
Audio.StartTimeMs	H	CSV ve JSON'da kullanılır. Ses alt nesnesinde. Ses kaydının 1970-01-01 (UNIX saati) itibaren milisaniye cinsinden GMT olarak başlangıç saati. Bu, iletişim başladığından itibaren ses farkını belirlemek için kullanılır. Maks karakter = uzun Varsayılan = ContactStartTimeMs
AranananAdress	H	CSV kullanılır. Aranan telefon numarası. Maks karakter = 64 Varsayılan = Boş dize
Denilen	H	JSON'da kullanılır. Aranan telefon numarası. Maks karakter = 64 Varsayılan = NULL
CallId	H	CSV ve JSON'da kullanılır. bir iletişim kaydını tanımlayan bir kimlik. Maks karakter = 128 Varsayılan = NULL
Aranıyor	H	JSON'da kullanılır. Arayan telefon numarası. Maks karakter = 64 Varsayılan = NULL
ArayanAdress	H	CSV kullanılır. Arayan telefon numarası. Maks karakter = 64

Ad	Gere	Açıklama
		Varsayılan = Boş dize
İstemciSüresi Dilimi	H	CSV ve JSON'da kullanılır. UTC biçimindeki saat dilimi. Windows Saati de desteklenir. Masaüstü Kayıt istemcisi, Olson zamanına eşlenen Windows Saati'ni gönderir. Maks karakter = 255 Varsayılan = Webex WFO'da tanımlanan müşterinin saat dilimi **ÖRNEK** –06:00
ContactStartTimeMs	H	CSV ve JSON'da kullanılır. 1970-01-01 (UNIX saati) itibaren milisaniye cinsinden GMT başlangıç saati. Bu alanda bir değer gerektiğinden, değer eksikse API geçerli yükleme saatini kullanır. Bunun büyük olasılıkla aynı zaman damgasına sahip birçok iletişim kaydıyla kötü bir kullanıcı deneyimine neden olduğunu unutmayın. **ÖNEMLİ** Kişileri Excel ile içe aktarıyorsanız, Başlangıç Saati sütununu Milisaniye görüntüler (daha fazla bilgi için Excel kullanıcı belgelerine bakın). Aksi takdirde, Excel milisaniye cinsinden kırparak yanlış bir süreyle sonuçlanır ve kayıtların doğru şekilde içe aktarılması engellenir. Maks karakter = uzun Varsayılan = geçerli yükleme saati **ÖRNEK** 1447100000000 - 11/09/2015 20:13:20 GMT
Yön	H	CSV ve JSON'da kullanılır. Çağrının, gelen veya gidenin yönü. 1 = giden 0 = gelen

Ad	Gerekinimleri?	Açıklama
		Maks karakter = 1 Varsayılan = NULL
Line	H	CSV ve JSON'da kullanılır. Temsilcinin hattı/dahili hattı. Maks karakter = 64 Varsayılan = NULL
metadata.<custom meta verileri Alan adı>	H	CSV kullanılır. Doldurulacak özel meta veri alanları. Alan yoksa oluşturulur. "Meta veri" ile başlayan herhangi bir sütun özel meta veri alanı olarak kullanılır. **ÖRNEK** "hesapNumayısı" ayarlamak için "metadata.accountNumber" adlı bir sütun oluşturun. Maks karakter alan adı = 39 Özel meta veri değerinin maks karakteri = 2056
ÖzelMetadata	H	JSON'da kullanılır. Doldurulacak özel meta veri alanları. Alan yoksa oluşturulur. Nesne ad/değer çiftleri biçiminde veri içerir. **ÖRNEK** "hesapNumayısı":"123456" Maks karakter alan adı = 39 Özel meta veri değerinin maks karakteri = 2056
Kayıt1	E	CSV kullanılır. Çok taraflı istekte kaydın anahtar (dosya) adı. Bu herhangi bir desteklenen kayıt biçimi olabilir (ses/ekran/birleşik). Kişi başına yalnızca tek bir ses dosyasına izin verilir. Anahtar adının, kaydın ortam türüyle eşleşen geçerli bir dahili hattı olması gerekir. Dahili hat

Ad	Gere	Açıklama
		dosyayı bir ses veya ekran kaydı olarak ya da her ikisi olarak tanımlar. Maks karakter = 128 Varsayılan = Yok
Kayıt2	H	CSV kullanılır. Çok taraflı istekte kaydın anahtar (dosya) adı. Bu herhangi bir desteklenen kayıt biçimi olabilir (ses/ekran/birleşik). Kişi başına yalnızca tek bir ses dosyasına izin verilir. Anahtar adının, kaydın ortam türüyle eşleşen geçerli bir dahili hattı olması gerekir. Dahili hat, dosyayı bir ses veya ekran kaydı ya da her ikisi olarak tanımlar. Maks karakter = 128 Varsayılan = Yok
Kayıt3	H	CSV kullanılır. Çok taraflı istekte kaydın anahtar (dosya) adı. Bu herhangi bir desteklenen kayıt biçimi olabilir (ses/ekran/birleşik). Kişi başına yalnızca tek bir ses dosyasına izin verilir. Anahtar adının, kaydın ortam türüyle eşleşen geçerli bir dahili hattı olması gerekir. Dahili hat, dosyayı bir ses veya ekran kaydı ya da her ikisi olarak tanımlar. **NOT** Bir ses dosyası olmalıdır, aksi halde içe aktarma işlemi başarısız olur. Maks karakter = 128 Varsayılan = Yok
Kayıt2Offset	H	CSV kullanılır. Kayıt2'nin Kayıt1'den farkı. ÖRNEK Ekran dosyasından (WEBM) 5 saniye sonra başlayan bir ses dosyası (WAV) 5000 farkı var (5000 = 5 saniye). Maks karakter = Uzun

Ad	Gere	Açıklama
		Varsayılan = 0
Ekran.Konum	H	CSV ve JSON'da kullanılır. Ekran alt nesnesinde. Çok taraflı istekte kaydın anahtar (dosya) adı. Bu herhangi bir desteklenen kayıt biçimi olabilir (ses/ekran/birleşik). Kişi başına yalnızca tek bir ses dosyasına izin verilir. Anahtar adının, kaydın ortam türüyle eşleşen geçerli bir dahili hattı olması gerekir. Dahili hat, dosyayı bir ses veya ekran kaydı ya da her ikisi olarak tanımlar. Maks karakter = 128 Varsayılan = Yok
Screen.StartTimeMs	H	CSV ve JSON'da kullanılır. Ekran alt nesnesinde. Ekran kaydının 1970-01-01 (UNIX saati) itibaren milisaniye cinsinden GMT olarak başlangıç saati. Bu, iletişim başladığından ekran farkının ne zaman olduğunu anlamak için kullanılır. Maks karakter = uzun Varsayılan = ContactStartTimeMs

CSV dosya örnekleri

CSV, çok taraflı bir yükleme isteğinin parçası olarak karşıya yüklenebilir. Biçime ilişkin bazı kurallar aşağıdaki gibidir.

- Sütun sayısı değişkendir. Örneğin, her zaman müşterinin saat dilimini kullanmak isterseniz, Saat Dilimi sütununu CSV.
- CSV dahil edilen sütunlar herhangi bir sırada olabilir.
- Her satırdaki sütun sayısı, üstbilgi sütunlarının sayısıyla aynı olmalıdır.
- Bir değerin virgülleri varsa, tırnak işaretleri içine alınmalıdır.
- Belirli bir kişi için değer bilinmiyor, ancak üstbilgi varsa, o sütun için boş bir dize kullanın.

> **NOT** Başarılı bir yanıt JSON içinde biçimlendirilir, çünkü yanıt her iletişim kaydı ve kayıt için biraz durum ekler.

Tam örnek

Bu örnekte, CSV dosya için mümkün olan her alanı kullanan bir dosya gösterilmektedir.

```
AgentId,ContactStartTimeMs,TimeZone,AssocCallId,CallId,CalledAddress,Hat,CallingAd dress,
Direction,Recording1,Recording2,Recording2Offset,metadata.accountNumber
abc/bunkowm,1447100000000,Amerika/Chicago,103585664793210000,30611848,1801,1800,180
0,1,call1.webmv,call1.wav,5000,1234567890
mark.bunkowske@abc.com,1447110000000,Amerika/Chicago,103585664793220000,30611848,18
01,1800,1800,1,call2.wav,,,987654321
```

Kısa örnek

Bu örnekte, yalnızca CSV dosyası için gereken alanlar gösterilmektedir.

```
TemsilciKimliği,ContactStartTimeMs,Kayıt1
2,1447100000000,call1.wav
2,1447110000000,call2.wav
```

JSON dosya örnekleri

İletişim bilgileri, CSV biçimine alternatif olarak JSON biçiminde Webex WFO'ya aktarılabilir.

Tam Örnek

Aşağıda, biçimlendirilmiş JSON dosyasına bir örnek yer alır.

```
{
    "AgentId":"john.smith@acme.com",
    "AssocCallId":"103585664793254280",
    "CallId":"30611848",
    "Adress Çağrıldı":"1801",
    "ArayanAdress":"1800",
    "clientTimeZone":"Merkezi Standart Saat",
    "ContactStartTimeMs":1447075073000,
    "Yön":1,
    "Ses":[
        {
            "Konum":"25.wav",
            "StartTimeMs":1447075080000
        }
    ],
    "Ekran":[
            "Konum":"25.webm",
            "StartTimeMs":1447075075000
    ],
    "ÖzelMetadata":{
            "hesapNumayısı":"123456",
```

```
                "bölüm":"satış"
        }
}
```

Kısa örnek

Bu örnekte, yalnızca JSON dosyası için gereken alanlar gösterilmektedir.

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

ZIP biçimi

ZIP biçimi, CSV veya JSON'dan farklı şekilde işlenir; bu biçimi, çok taraflı istekte tek tek dosyalarmış gibi işlenen bir dosya koleksiyonudur.

- Dosyanın adı, CSV/JSON içinde başvuru yapılması gereken anahtardır.
- ZIP dosyasındaki herhangi bir klasör yapısı düzleştirilmiş ve yoksayılmıştır.

Örneğin, çok taraflı bir istek aşağıdakine benzer.

```
batch.zip
    batch.csv (çağrı1 ve çağrı2 için 2 satır içerir)
    call1.wav
    call2.wav
```

Bu çok taraflı istek, dosyaların tümü ZIP'de veya hepsi birden çok taraflı istekte tek tek işlenmiş gibi işlenir.

Notlar

- Dosyaların sırası önemli değildir.
- Kayıt dosyası adını içeren, ancak kaydı içermeyen bir kişi için karşıya yükleme işlemi başarısız olur.

- Bir CSV veya JSON'da başvurulmayan bir kaydı içeren bir yükleme işlemi bu kaydı yoksayacaktır.

ÖNEMLİ Kiracı Yöneticisi erişiminiz, Toplu Kişi Alma işlemi için kullanılacak veri sunucusuna erişiminiz ve rolünüz için işaretli Toplu Alma izniniz olmalıdır.

Toplu kişi alma için Veri Sunucusu'nu kullanma

Kişileri Veri Sunucusu üzerinden toplu olarak karşıya yüklemek için Toplu Kişi Alma API

kullanabilirsiniz. Toplu Kişi Alma API kullanmak şunları gerektirir:

- Toplu Alma izni etkinleştirilmiş olarak WFO Yöneticisi rolünü Webex.
- Veri Sunucusuna okuma/yazma erişimi.

Veri Sunucusu aracılığıyla toplu olarak kişileri karşıya yüklemek için:

ÖNKOŞUL Toplu alma işleminin bir veri sunucusu kullanarak dosyaları başarıyla yükleyebilmesi için, veri sunucusunun Webex WFO içinde yapılandırılması gerekir. Bu, herhangi bir
Başka bir amaç veya yeni veri sunucusu. Toplu alma için yeni bir Veri Sunucusu yapılandırıyorsanız, WFO Kullanıcı Kılavuzu *Webex ndaki "Veri Sunucusu Yapılandırması" konusuna* bakın.

1. Webex WFO'da yapılandırılmış bir veri sunucusunu kullanmak için Veri Sunucusu Yapılandırma sayfasına (Uygulama Yönetimi > Sistem Yapılandırması **> Veri Sunucusu Yapılandırması) gidin** ve o veri sunucusunu seçin.
2. **Bölgesel Veri Sunucusu ACD Senkronizasyon Ayarları** bölümünde, Yakalamayı **Etkinleştir'in** seçili olduğundan **ve Genel (Varsayılan**) ACD atandığından emin olun.
3. Kaydet'i **tıklayın**.
4. Tüm gerekli alanları içeren bir CSV (JSON değil) dosyası ve eklemek istediğiniz isteğe bağlı alanları oluşturun.
5. Dosyaya CONTACT sözcüğü öneki verin. Sözcük büyük/küçük harfe duyarlıdır ve büyük harfle yazmalısınız.

   ÖRNEK
   CSV dosyanız ExampleContacts.csv olarak adlandırılmıştır. Aşağıdaki gibi CONTACT önekiyle yeniden adlandırmanız gerekir:

   TEMAS. ExampleContacts.csv

6. CSV dosyasını ve ilişkili tüm ortam dosyalarını Veri Sunucusundaki GIS <tenant> klasörüne yerleştirin. Bu klasör, Veri Sunucusu Yapılandırma sayfasındaki Bölgesel Veri Sunucusu GIS Dosya Konumu alanı tarafından tanımlanan konumdadır.

   ÖRNEK C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Sunucusu\gis\<tenant>

Toplu Olarak Kuruluş İçe Aktarma API

Toplu Kuruluş İçe Aktarma API üçüncü taraflar tarafından iletişim merkezinin kuruluş yapısını (gruplar, ekipler ve kişiler) Webex WFO'ya yüklemek için kullanılır.

API yalnızca gruplar, ekipler ve kişiler ekler ve günceller. Hiçbir zaman silinmez, bu nedenle kuruluş yapısının bir alt kümesini almak güvenlidir. Alma işlemi tekrarlanabilir, çünkü API yalnızca değişen alanları değiştirir. Aynı dosyayı birden çok kez almak güvenlidir.

Alma işlemleri grupları, ekipleri ve kişileri aşağıdaki gibi işler.

> ÖNEMLİ Gruplar veya ekipler için Toplu Kuruluş İçe Aktarma için CSV bir dosyayı karşıya yüklüyorsanız, sütun başlıklarının aşağıdaki tablolarda yer alan ilgili istek ve yanıt alanlarıyla eşleşmesi gerekir
> tam. Her bir giriş için gerekli olmasa bile sütunların hiçbirini yeniden sıralayamaz veya atlayamazsınız.

Protokol API gruplar ve URI

URI	/api/karşıya yükleme/gruplar
Yöntem	YAYINLA
İzinler	Toplu Olarak Alma
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

Gruplar. Bir grup, groupName sütunu ile tanımlanır. GroupName içindeki değer mevcut bir grupla eşleşiyorsa, o grup kullanılır. groupName yeniyse, bu adla bir grup oluşturulur ve etkinleştirilir.

İstek ve Yanıt Alanlarını API Gruplar

Ad	Gereksinimleri?	Açıklama
kimlik	E	Grubun ACD kimliği. Grup verilerini dışa aktararak ve elde edilen CSV dosyasında görüntüleyerek kimlik numarasını tanımlayabilirsiniz. **NOT** Grup yeni bir grupsa, kimlik 0 (sıfır) olarak ayarlanmalıdır, aksi takdirde alma işlemi başarısız olur.
ad	E	Grubun adı. Maks karakter = 60 Varsayılan = yok
etkinleştirilmişTarih	E	Grubun GG/AA/YYYY biçiminde etkinleştirildiği tarih. Varsayılan = geçerli tarih
devre dışı bırakıldıTarih	E	Grubun GG.AA/YYYY biçiminde devre dışı bırakıldığı tarih.

Protokol API Ekipler ve URI

URI	/api/upload/teams
Yöntem	YAYINLA
İzinler	Toplu Olarak Alma
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

Ekipler. Bir ekip, teamName sütunu ile tanımlanır. TeamName içindeki değer mevcut bir ekiple eşleşiyorsa, o ekip kullanılır. Bu ekibin altında olduğu grup değiştiyse, bu ilişki güncellenir. TeamName yeniyse, belirtilen grup altında bu adla bir ekip oluşturulur ve etkinleştirilir.

ekipler API istek ve yanıt alanları

Ad	Gereksinimleri?	Açıklama
kimlik	E	Ekibin ACD kimliği. Ekip verilerini dışa aktararak ve elde edilen CSV dosyasında görüntüleyerek kimlik numarasını tanımlayabilirsiniz. **NOT** Ekip yeni bir ekipse, kimlik 0 (sıfır) olarak ayarlanmalıdır, aksi takdirde alma işlemi başarısız olur.
ad	E	Ekibin adı. Maks karakter = 60
etkinleştirilmişTarih	E	Grubun GG/AA/YYYY biçiminde etkinleştirildiği tarih. Varsayılan = geçerli tarih
devre dışı bırakıldıTarih	E	Grubun GG.AA/YYYY biçiminde devre dışı bırakıldığı tarih.
üst GrupKimlik Kimliği	E	Ekibin ait olduğu grubun adı.
verimlilikKompilasyonu	E	Yakalama hizmeti üretkenlik istatistiklerini (Doğru/Yanlış) derlediğinde ekibin istatistiklerinin dahil edilip eklenmeyileceğini gösterir. Varsayılan = true

Protokol API Kişiler ve URI

URI	/api/upload/kişiler
Yöntem	YAYINLA
İzinler	Toplu Olarak Alma
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

Kişiler. Bir kişi e-posta, adLogin veya acdId ile tanımlanır. Bu değerlerden herhangi biri mevcut bir kişi ile eşleşirse, o kişi kullanılır. Kişinin ekip üyeliği, adı, saat dilimi, yerel ayarı veya etkin durumu değiştiyse, buna göre güncellenir. Eşleşen bir kişi bulunursa, API üç tanımlayıcıdan birini asla boşaltamaz.

Zaten bir değer varsa. Örneğin, e-posta adresinde bir eşleşme bulunur, ancak alınan CSV dosyası kullanıcı için bir ACD kimliği içermiyorsa, ancak veritabanında zaten bir eşleşme varsa, mevcut değerin üzerine yazılmaz. Kişi tanımlayıcılarının üçü de yeniyse, yeni bir kişi oluşturulur ve varsayılan temsilci rolü verilir.

İstek ve Yanıt Alanları API Kişiler

Ad	Gereksinimleri?	Açıklama
personId	E	Kişinin Webex WFO'daki kimliği. Kişi verilerini dışa aktararak ve elde edilen CSV dosyasında görüntüleyerek kimlik numarasını tanımlayabilirsiniz. Bu yeni bir kişiyse 0 (sıfır) kullanın.
E-posta	E	Kullanıcının e-posta adresi. Maks karakter = 254 Varsayılan = yok
firstName	E	Kullanıcının adı. Maks karakter = 50 Varsayılan = yok
lastName	E	Kullanıcının soyadı. Maks karakter = 50 Varsayılan = yok
saat Dilimi	H	Temsilcinin saat dilimi. Varsayılan = Müşterinin saat dilimi Saat dilimi adlarının tam listesi için bkz. Alma ve Kullanıcılar Dışa Aktarılıyor. ÖRNEK Amerika/Chicago
adLogin	H	Kullanıcının Active Directory oturum açma adı. Maks karakter = 50 Varsayılan = yok

Ad	Gere	Açıklama
memberGroup	H	Kullanıcının ait olduğu ekip.
Aktif	H	Kullanıcının GG.AA.YYYY biçiminde etkinleştirildiği tarih. Varsayılan = geçerli tarih
Devre dışı	H	Kullanıcının devre dışı bırakıldığı tarih AA/GG/YYYY. **NOT** Devre dışı bırakılmış bir kullanıcıyı içe aktarırken etkinleştirmek için, bu tarihi 12.31.2999 olarak ayarlayın.
Yerel ayar	H	Kullanıcı tarafından kullanılan dil. Varsayılan = en
Rolleri	H	Kullanıcıya atanan roller. Birden çok rol şunlarla ayrılır: Noktalı virgül.
kapsam grupları	H	Kullanıcının kapsamındaki gruplar. Birden çok grup şunlardır: noktalı virgülle ayrılmıştır.
kapsamlar	H	Kullanıcının kapsamındaki ekipler. Birden çok ekip şunlardır: noktalı virgülle ayrılmıştır.
enableScheduling	H	Kullanıcının Doğru veya Yanlış biçimde zamanlanabilir olup olmadığını gösterir (yalnızca WFM). Varsayılan = yanlış
Görünümler	H	Kullanıcının WFM (yalnızca WFM) olarak atandığı görünümler. Varsayılan = yok
mainView	H	Kullanıcının WFM (yalnızca WFM) içindeki ana görünümü. Varsayılan = yok
şirketStartDate	H	Kullanıcının şirketle bu biçimde başladığı tarih. AA/GG/YYYY (yalnızca WFM). Varsayılan = yok

Ad	Gereksinimleri?	Açıklama
şirketEndDate	H	Kullanıcının şirketten ayrıldığı GG.AA.YYYY biçiminde tarih (yalnızca WFM). Varsayılan = yok
bölümStartDate	H	Kullanıcının bölümle başladığı GG.AA.YYYY biçiminde tarih (yalnızca WFM). Varsayılan = yok
employeeId	H	Kullanıcının çalışan kimliği (yalnızca WFM). Varsayılan = yok
rütbe	H	Kullanıcının iletişim merkezi içindeki sırası (yalnızca WFM). Varsayılan = yok
qmView'ler	H	Kullanıcıya QM atanan görünümler (yalnızca QM). Varsayılan = yok
isReconcileOnly	H	Seçildiği zaman temsilci ağ geçidi kaydını kullanır ve temsilcinin tüm çağrıları çağrı sonrası çatışma gerektirir (yalnızca QM). Varsayılan = yok
kapsam katılımcısı	H	TRUE olarak ayarlandığında, kullanıcının tüm gruplar, ekipler ve kullanıcılar üzerinde kapsamı vardır. YANLIŞ olarak ayarlandığında, kullanıcının kapsamı Kapsam Ekipleri ve Kapsam Grupları alanlarında (Doğru/Yanlış) yapılandırılmıştır. Varsayılan = yok
acdId	E	Kullanıcının ACD içindeki kimliği. Varsayılan = yok **NOT** Bu alan, "Bu kullanıcı için zamanlamayı etkinleştir" onay kutusunu işaretlediyseniz gereklidir.
acdServerId	E	Kullanıcı için veri kaynağı olan ACD kimliği.

Ad	Gere	Açıklama
		Varsayılan = yok **NOT** Bu alan, "Bu kullanıcı için zamanlamayı etkinleştir" onay kutusunu işaretlediyseniz gereklidir.

CSV Dosyası Örnekler

Gruplar CSV Örnek

```
1 kimlik,ad,etkinleştirilmişTarih,devre dışı Bırakıldı
2 0,Satış,01/04/2018,01/01/2019
3 0,Finans,01/04/2018,0180182019
```

Ekipler CSV Örnek

```
1 id,name,activatedDate,deactivatedDate,parentGroupId,productivityCompilation
2 0,Araç Satışı, 01/04/2018,01/01/2019,Satış,Doğru
3 0,Parça Satışı, 01/04/2018,01/01/2019,Satış,Yanlış
```

Toplu Rapor Verileri Dışa Aktarma API

Toplu Rapor Verileri Dışa Aktarma API Veri Gezgini'ndeki raporlardan veri almanıza olanak sağlar. İstediğiniz veriler anında geri dönemeyecek kadar büyükse, hazır olduğunda verileri almanız için bir istek kimliği sağlar.

Veri Gezgini'nde rapordaki filtreleri yapılandırdıktan sonra, API çağrısında rapor parametrelerini ayarlayabilirsiniz.

NOT Her verme isteğinde en fazla 1000 kayıt verebilirsiniz. 1.000 kayıttan daha fazla dışa aktarmanız gerekirse, birden çok, daha kısıtlanmış dışa aktarmalar oluşturun.

Toplu Rapor Verilerini Dışa Aktarmayı AL API

Toplu Rapor Verileri Dışa Aktarma API için GET yöntemi, önceki isteğin durumunu denetlemenize veya bir istek kimliği kullanarak eşzamansız bir istekten veri almanıza olanak sağlar.

NOT İstenilen veriler çok büyükse veya hızlı bir şekilde döndürülemiyorsa, GET veya POST eyleminin yanıtında bir istek kimliği bulunur.

Toplu Rapor Verilerini Dışa Aktarma API Protokolü ve URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/export/request/{requestId}
Yöntem	AL
İzin	ReportAuthoring
İçerik Türü	Metin/CSV
Parametreler	requestId

Toplu Rapor Verilerini Dışa Aktarma API İstek Alanlarını Alma

Ad	Gerekli	Açıklama
İstek Kimliği	E	POST eylemi yapıldığında döndürülen İstek Kimliği

Toplu Rapor Verileri Dışa Aktarma API JSON Dosyası Örneği Al

Aşağıda, biçimlendirilmiş JSON isteğine bir örnek yer alır.


```
{
    "şemaAdı": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.action.ExportActionData", "action": "EXPORT_CSV",
    "durum": {
    "şemaAdı": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.ReportSpecData", "qname":
    "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill"
            },
            "paramAyrılar": {
            "qnameContent": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill", "kodlanmışParamYüreleri":
    "[]"
            },
            "pageSpecification": [
            {
            "Fark": 0,
            "Limit": 100
    },
            {
            "Fark": 0,
            "Limit": 100
            }
    ]
}
```


POST Toplu Rapor Verileri Dışa Aktarma API

Toplu Rapor Verileri Dışa Aktarma API için POST yöntemi, Veri Gezgini'ndeki bir rapordan alınan verileri döndürür. İstenen veriler hızlı şekilde döndürülecek kadar küçükse, yanıt gövdesi rapor verilerini CSV biçimde içerir. İstenen veriler çok büyükse veya hızlı bir şekilde döndürülemiyorsa, yanıt gövdesi verileri daha sonra almak için kullanılabilen istek kimliğini içerir.

> ÖNEMLİ Bu API kullanımdan kaldırılmıştır. Yalnızca zaten kullanmakta olan mevcut Cisco müşterileri tarafından kullanılabilir. Bu API kullanmak istiyorsanız, lütfen Cisco Destek'e başvurun.

Protokol ve URI

URI	/api/rest/dataexplorer/report/{reportId}/export
Yöntem	YAYINLA
İzin	ReportAuthoring
İçerik Türü	Metin/CSV
Parametreler	reportId

POST İsteği Alanları

Ad	Açıklama
Şema Adı	API bir kısmının şema adı. Bunlar şundan kopyalanmalıdır: JSON Dosya Örneği.
Eylem	API tamamlanması gereken görev. Bu durumda "Export_CSV."
QName	Yetki alan ad. Bu bilgiler, raporu Veri Gezgini'nde açıp tarayıcı konsolunuzu açarak bulunabilir. QName'yi bulmak için konsoldaki dize **RENDER_REACT_REPORT** arayın.
Kodlanmış Parametre Değerleri	Varsayılan rapordan değiştirdiğiniz değerler. - buraya girilen parametreler öncelikle Veri Gezgini'ndeki raporda yapılandırılmalıdır. Bkz . Rapor Filtresi Yapılandırma.
Ofset	Tablodaki üstten, en soldaki hücreden API veri döndürmeye başlaması gereken hücreye olan uzaklık. Gövde isteğindeki ilk farkın örneği satırları, ikinci örnek ise sütunları gösterir.
Sınırlamak	API dönmesi gereken en büyük hücre sayısı. Gövde isteğindeki ilk sınır örneği satırları, ikinci örnek ise sütunları gösterir.

JSON Dosyası Örneği


```
{
    "şemaAdı": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.action.ExportActionData", "action": "EXPORT_CSV",
    "durum": {
        "şemaAdı": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.ReportSpecData", "qname":
        "RP1_22_0_8o448kr6ll3sbkgvvfkj7"
    },
    "paramAyrılar": { "şemaAdı":
    "com.stytch.rest.api.v4.data.parameters.EncodedParameterData",
        "encodedParamCalls": "[{'name':'Team','value':{'isAll':'false','values': [122.0],'containsNull':'false'}}]",
        "qnameContent": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill"
    },
    "pageSpecification": [
        {
            "Fark": 0,
            "Limit": 100
        },
        {
            "Fark": 0,
            "Limit": 100
        }
    ]
```


Yanıt Alanları

Bu API iki olası yanıt vardır. Veriler hızlı şekilde döndürülebiliyorsa, zaman uyumlu bir yanıt istenen verileri CSV biçimde içerir. İstenen veriler hızlı şekilde döndürülemezse, yanıt istek kimliği ve isteğin durumu ile birlikte bir JSON yanıtı içerir. Bu çıktılar aşağıdaki tablolarda tanımlanmış alanları içerir.

Zaman uyumlu yanıt

Alan	Açıklama
İçerik Türü	İçeriğin biçimi. Yalnızca CSV biçimi kullanılabilir.
İçerik IçeriğiNde Yer Eden	Kullanılabilir satırların toplam sayısı ve toplam sütun sayısı mevcut.
Gövde	Rapor verileri CSV biçimdedir.

Zaman Uyumsuz Yanıt

Alan	Açıklama
İstek Kimliği	İçeriğin biçimi. Yalnızca CSV biçimi kullanılabilir.
Durum	İsteğin geçerli durumu. **NOT** Hemen işlenemez bir ileti ileti kuyruğuna geçer ve veritabanında bir iş olarak depolanır, bu nedenle izlenebilir. Durum alanı, arama sırasında işin durumunu görüntüler. Aşağıdaki durumlardan biri görüntülenir. ▪ Sıraya Alındı—İstek, mesaj sırasında ve veritabanında başarıyla yakalanır. ▪ İşleniyor—Sıraya alınan ileti işleniyor ancak son durumlardan birine ulaşamadı. ▪ Başarısız—İstek tamamlanamadı. ▪ İptal edildi—İstek durduruldu. ▪ Süresi Dolan—İş için izin verilen süre işlenmeden önce bitti. ▪ Kara Listeye Alındı—Çağrı sayısı sınırı aştı ve bu çağrı döndürülmeyecek.

Dosya Örneği

Aşağıda, biçimlendirilmiş bir istek örneği yer alır.

JSON İsteği


```
{
        "şemaAdı": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.action.ExportActionData",
        "eylem": "EXPORT_CSV",
        "durum": {
            "şemaAdı": "com.stytch.rest.api.v4.data.report.ReportSpecData",
            "qname": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill"
            },
        "paramAyrılar": {
            "qnameContent": "RP1_217_0_getk05bhup57b3nmd3ill", "kodlanmışParamYüreleri":
            "[]"
        },
        "pageSpecification": [
            {
                "Fark": 0,
                "Limit": 100
            },
            {
                "Fark": 0,
                "Limit": 100
            }
        ]
    }
```

Rapor Filtresi Yapılandırma

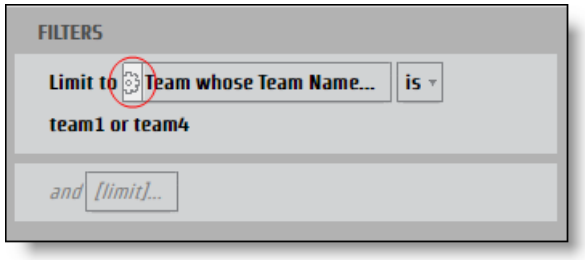
Toplu Rapor Verileri Dışa Aktarma API özelliklerinden biri, API ararken rapordaki filtreleri değiştirebilme özelliğidir. Filtreleri, POST isteğinin metnini düzenleyerek yapılandırabilirsiniz. API kullanarak bir filtreyi değiştirmek için, önceden Veri Gezgini'nde raporda birkaç değişiklik yapmanız gerekir.

Veri Gezgini'nde Parametreyi Yapılandırma

Bir filtreyi API aramada güncelleştirilecek şekilde ayarlamak için, filtrenin parametrelerini Veri Gezgini'nde düzenlemeniz gerekir.

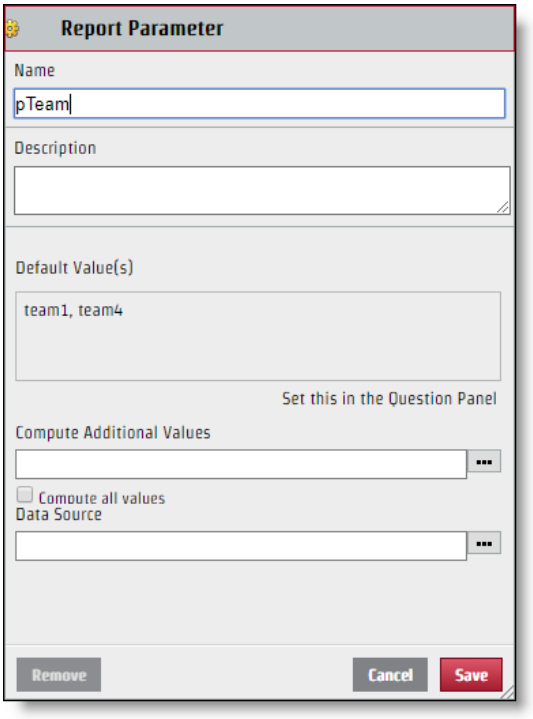
Parametreyi yapılandırma

1. Vermek istediğiniz raporu Veri Gezgini'ndeki Raporlar listesinden açın.
2. Soru Panelini açmak için Düzenle'yi **tıklayın** .
3. Soru Panelinin Filtreler bölümünde, güncellemek istediğiniz filtrenin yanındaki Parametre simgesini tıklayın. Parametre simgesi dişlilerin bir parçası gibi görünür ve Filtre alanının sol tarafında bulunur. Aşağıdaki resimde Parametre simgesi kırmızı ile daire içine alınmış olarak gösterilmektedir.



Rapor Parametresi iletişim kutusu açılır.

4. Parametrenin **Ad** alanına JSON anahtarı olarak kullanılabilecek bir ad girin.

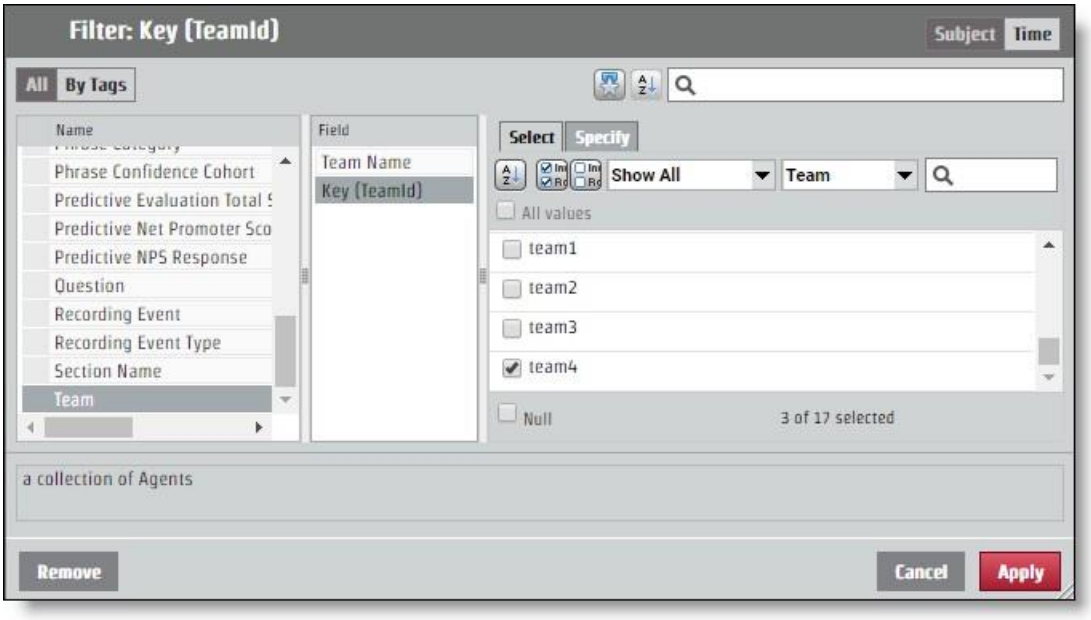


5. Kaydet'i **tıklayın**.

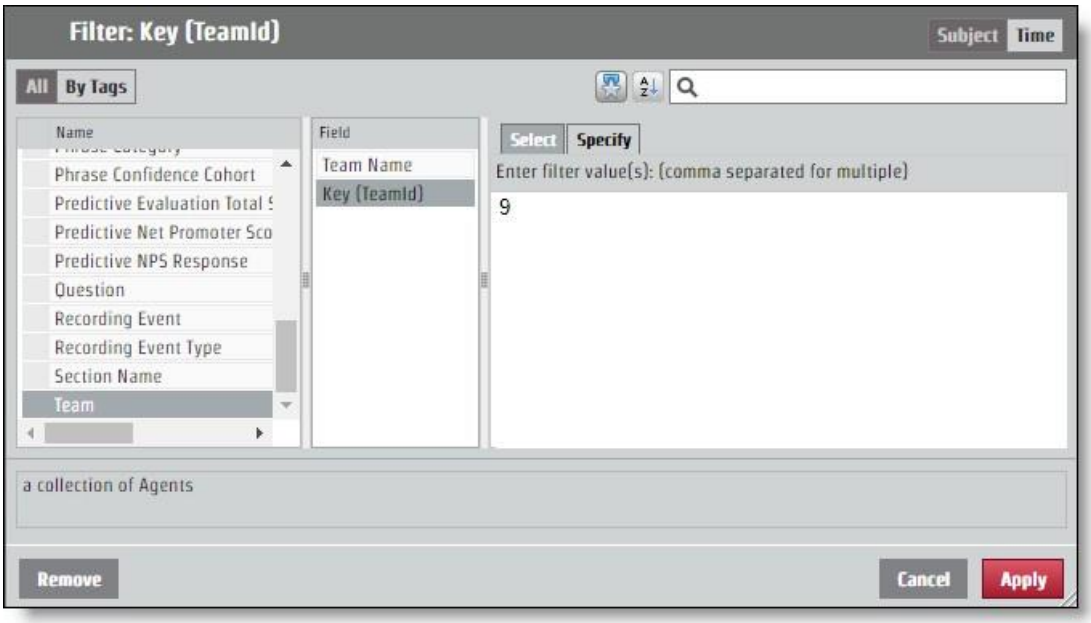
Filtre yapılandırıldıktan sonra, API isteği üzerinden düzenlenebilir. Oluşturduğunuz Parametre adı JSON anahtar değer çiftindeki anahtar adı için kullanılsa da, Filtre iletişim kutusunun Seç bölümünde görüntülenen değerin, JSON dosyası için kullanmanız gereken değer olması gerekmez. JSON dosyasının doğru şekilde ammend edilmesi için, değerin belirli adını tanımlamanız gerekir.

Belirli değeri tanımlayın

1. Soru bölmesinden **tanımlayacak değer içeren Filtre** alanını tıklayarak Filtre iletişim kutusunu açın.
2. Yalnızca tanımlamak istediğiniz değerin yanındaki onay kutusunu seçin.



3. **Belirt** sekmesini açın. Belirli değer, Değer Filtrele CSV bölmesinde görüntülenir.



API Request için JSON Yapılandırması

Parametreyi adlandırmaktan ve JSON isteğine eklenecek değeri tanımlamaktan saptadığınız anahtar değer çifti. Filtreye yapılan değişiklikler kodlanmışParamİşlemler **alanı aracılığıyla** yapılır.

Raporunuz tüm ekipler için bilgi döndürüyorsa, ancak yalnızca "9" değerine sahip ekipten bilgi istiyorsanız, kodlanmışParamYıntıları JSON aşağıdaki örneğe benzemelidir. Bu örnekte, parametre "pTeam" olarak adlandırılmıştır ve böylece JSON dosyasındaki anahtardır.

...

```
"kodlanmışParamTemsilenler": "[{\"ad\":\"pTeam\",\"değer\":
                    {\"isAll\":\"false\",\"values\":[9.0],\"containsNull\":\"false\"}]",
```

...

Aralık Filtrelerini Yapılandırma

Belirli bir zaman aralığından bilgi döndürmek üzere bir parametreyi yapılandırma işlemi, diğer tüm filtreler için encodedParamSites alanını düzenlemekle aynı şekilde çalışır. Yıl, ay ve üç aylık dönemler gibi birkaç belirli zaman dönemi vardır. Belirli zaman aralıklarında, diğer filtre değerleri gibi çalışan bir **Belirt** sekmesi vardır. Aralıklar için seçenekler de vardır: Göreli Tarih ve Tarih Aralığı. Her başlangıç saati seçeneği JSON dosyasında farklı değerler gerektirir.

Tarih Aralığı

Tarih Aralığı seçeneği aralığı belirlemek için tam tarihleri kullanır. API UNIX Dönem saatini kullanır, dolayısıyla aralık için parametre olarak kullanmak istediğiniz tüm tarih ve saatlerin dönüştürülmesi gerekir.

> **EN İYİ UYGULAMA** Bir bitiş aralığı belirtmeyen bir rapor, aralık başlangıç saatinden itibaren tüm bilgileri ileri alır. Yinelenen raporlar için bu özelliği kullanabilir ve en son
> öğesidir; bu öğe UNIX Dönem süresinde biçimlendirilir ve bu sayıyı yeni aralığın başlangıcı olarak kullanır. Bu şekilde, ihtiyacınız olan tüm bilgileri alabilir ve zamanları UNIX Dönem zamanına çevirmek zorunda kalmazsınız.

15 Haziran 2017 zaman aralığını yapılandıran bir istek için, kodlanmışParamTemsilenler aşağıdaki örneğe benzemelidir. Bu örnekte, parametre adı "pDate"dir.

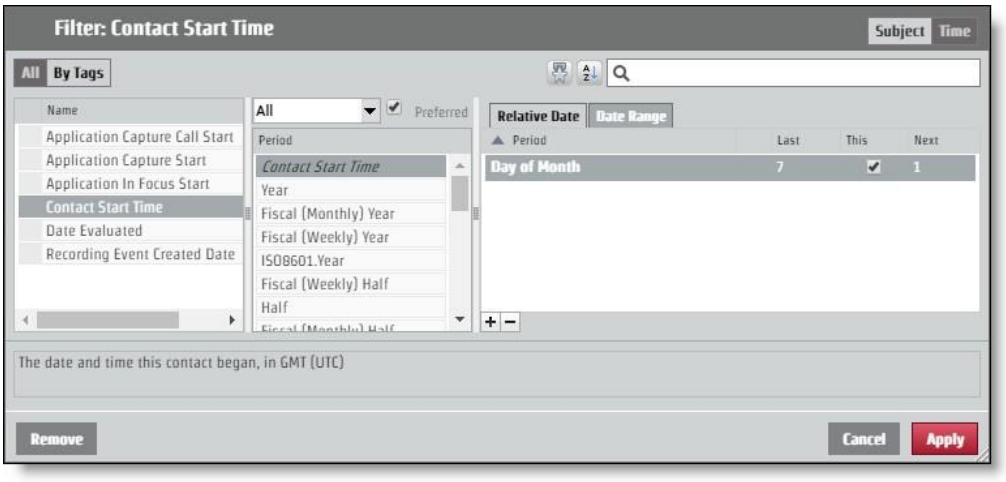
...

```
"kodlanmışParamTemsilenler": "[{\"ad\":\"pDate\",\"değer\":
    {\"containsNull\":\"false\",\"değerler\":
    [{\"periodType\":\"DayOfMonthType\",\"referenceTime\":1497528000000,\"range
    Start\":0,\"rangeEnd\":1}]}]",
```

...

Göreli Tarih

Göreli Tarih seçeneği belirli tarihlere sahip olmayan bir aralık oluşturur. Buna geçerli tarihe göre olan dönemler dahildir. Filtre iletişim kutusunda, bir zaman dilimini seçebilir ve geçerli dönem, bu geçerli zaman aralığı ve gelecekteki dönemlerin bir kısmı öncesinde biraz zaman aralığı isteyip istemediğinizi belirleyebilirsiniz. Aşağıdaki örnekte, zaman aralığı son yedi gün, bugün ve yarın için ayarlanır.



API isteği üzerinden bu yerleşimi istemek için, kodlanmışParamTemsilenler aşağıdaki örneğe benzemelidir. Bu örnekte, parametre adı "pContactStartTime"dır.

...

"kodlanmışParamYüreleri": "[{\"name\":\"pContactStartTime\",\"value\":
{\"containsNull\":\"false\",\"value\":
[{\"periodType\":\"DayOfMonthType\",\"referenceTime\":\"NL\",\"rangeStar t\":-
7,\"rangeEnd\":-1},
{\"periodType\":\"DayOfMonthType\",\"referenceTime\":\"NL\",\"rangeStart\": 0,\"rangeEnd\":0},
{\"periodType\":\"DayOfMonthTime\",\"referenceTime\":\"NL\",\"rangeStart\": 1,\"rangeEnd\":1}]}]",

...

Kategoriler ve İfadeler API

'den kategori ve tümcecik listeleri ile çalışmak için bu API

kullanın. Bu yöntemler Kategoriler ve İfadeler API için

kullanılır:

- Al—Kategori ve ifade bilgilerini alır
- Gönderim—Kategoriler ve ifadeler oluşturur
- Koy—Kategori ve ifade bilgilerini günceller
- Sil—Kategori ve tümcecik bilgilerini siler

DELETE Kategorileri ve İfadeler API

Bu yöntem kategori ve tümcecik bilgilerini siler.

DELETE Protokolü ve URI'ler

Urı:	
Kategori	/api/rest/cas/phraselist
İfadesi	/api/rest/cas/phrase
Yöntem	DELETE
İzinler	Yönetici Masaüstü Analitiği Yöneticisi Ses Analitiği Yöneticisi LVSCR Analytics Yönetici Metin Analizi Kiracıyı Yönet
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

ÖRNEK

Kategori silme: /api/rest/cas/phraselist?id=13

İfade silme: /api/rest/cas/phrase?id=7

Sistem aşağıdakilerle yanıt verir:

```
{"silindi":1}
```

Kategorileri ve İfadeleri AL API

Bu yöntem kategori ve tümcecik bilgilerini alır.

PROTOKOL ve URI'leri ALMA

Urı:	
Kategori	/api/rest/cas/phraselist
İfadesi	/api/rest/cas/phrase
Yöntem	AL
İzinler	Yönetici Masaüstü Analitiği Yöneticisi Ses Analitiği Yöneticisi LVSCR Analytics Yönetici Metin Analizi Kiracıyı Yönet
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

GET Yanıt Alanları

Ad	Açıklama
Kategori	Analiz kategorileri ile ilgili ayrıntılı bilgiler.
kimlik	Kategori Kimliği.
açıklama	Kategorinin açıklaması.
languageId	Dili belirten karakter dizesi. **EXAMPLE** US İngilizcesi = en-us

Ad	Açıklama
Ifa -de	Analytics ifadeleri ile ilgili ayrıntılı bilgiler.
deyim	Aranacak ifade.
Fonetik	Aranacak ifadenin fonetik yazılışı.
Sesler Gibi	İfadenin hedef ifadeye benzeyen alternatif sürümleri.
güven	İsabetin doğru olma olasılığını gösteren güven değeri.
kimlik	İfadenin kimlik numarası.
categoryId	İfadenin Kategori Kimliği numarası.
devlet	Temsilcinin iletişim durumu.

POST Kategorisi ve İfadeler API

Bu yöntem kategori ve ifade bilgilerini oluşturur.

POST Protokolü ve URI'ler

Urı:	
Kategori	/api/rest/cas/phraselist
İfadesi	/api/rest/cas/phrase
Yöntem	YAYINLA
İzinler	Yönetici Masaüstü Analitiği Yöneticisi Ses Analizi Yöneticisi Lvcsr Analytics Yönetici Metin Analizi Kiracıyı Yönet
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

POST Yanıt Alanları

Ad	Açıklama
kategori	Analiz kategorileri ile ilgili ayrıntılı bilgiler.
açıklama	Kategorinin açıklaması.
languageId	Dili belirten karakter dizesi. **EXAMPLE** US İngilizcesi = en-us

PUT Kategorileri ve İfadeleri API

Bu yöntem kategori ve tümcecik bilgilerini günceller.

PUT Protokolü ve URI'ler

Urı:	
Kategori	/api/rest/cas/phraselist
İfadesi	/api/rest/cas/phrase
Yöntem	KOYMAK
İzinler	Yönetici Masaüstü Analitiği Yöneticisi Ses Analitiği Yöneticisi LVSCR Analytics Yönetici Metin Analizi Kiracıyı Yönet
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

PUT Yanıt Alanları

Ad	Açıklama
Kategori	Analiz kategorileri ile ilgili ayrıntılı bilgiler.

Ad	Açıklama
kimlik	Kategori Kimliği.
açıklama	Kategorinin açıklaması.
languageId	Dili belirten karakter dizesi. **EXAMPLE** US İngilizcesi = en-us
Ifa -de	Analytics ifadeleri ile ilgili ayrıntılı bilgiler.
deyim	Aranacak ifade.
Fonetik	Aranacak ifadenin fonetik yazılışı.
Sesler Gibi	İfadenin hedef ifadeye benzeyen alternatif sürümleri.
güven	İsabetin doğru olma olasılığını gösteren güven değeri.
kimlik	İfadenin kimlik numarası.
categoryId	İfadenin Kategori Kimliği numarası.
devlet	Temsilcinin iletişim durumu.

GET/POST/PUT JSON Dosya Örneği

Aşağıda, kategoriler ve ifadeler almak, oluşturmak ve güncellemek için biçimlendirilmiş bir JSON yanıt dosyasına örnektir:

```
{
        "Kategoriler": [{
                "id": sayı, "kategori": dize,
                "açıklama": dize,
                "languageId": "en-us"
            },
            ....
        ],
        "ifadeler": [{
```

```
                    "phrase": string, "phonetic":
                    string, "soundlike": string,
                    "confidence": number, "id":
                    number, "categoryId": number,
                    "state": number


                },
                ...
            ],
        "Kendine güven": sayı
}
```

Kişi Cihazı API

Aygıt listesini almak için Kişi Cihazı API kullanın.

İletişim Cihazı API Protokolü ve URI

URI	/api/rest/recording/contactDevice
Yöntem	AL
İzinler	Yönetim QM

Parametreler

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
includeUnconfiguredDevices	H	Boole	true olarak ayarlandığında, yapılandırılmamış cihazlar dahil edilir. Varsayılan = yanlış Kabul edilen değerler. ▪ true ▪ yanlış
öğelerPerPage	H	Numara	Sayfa başına görünen öğelerin sayısı.
sıralamaKolumn	H	Metin	personId
sıralamaDirection	H		Seçenekler ▪ Artan ▪ Azalan

İletişim Cihazı API JSON Dosya Örnekleri

Yanıt Dosyası Örneği

```
[{
```

```
        "id": 1,
        "name": "123456789",
        "contactDeviceTypeId": 0,
        "recordingTypeId": 1, "configure": 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", "bölüm":
                "Yönlendirme Bölümü"
            }
        ]
    }
```

Kişi Cihazı Toplu olarak API

Cihazları toplu olarak eklemek için Kişi Cihazı Toplu API kullanın.

İletişim Cihazı Toplu API Protokolü ve URI

URI	/api/rest/recording/contactDeviceBulk
Yöntem	YAYINLA
İzinler	Yönetim QM

Daha fazla bilgi için Bkz . Kişi Cihazı API .

Destek Cihazı BULK API JSON Dosya Örnekleri

Yanıt Dosyası Örneği

```
{
      "ekle": [
            {
                  "yapılandırılmış": doğru,
                  "contactDeviceLines": [
                        {"contactDeviceId": 239, "dahili": "7003", "id": 424032, "bölüm": ""},
                        {"contactDeviceId": 239, "dahili": "7103", "kimlik": 424033, "partition": ""}
                  ],
                  "contactDeviceTypeId": 0,
                  "id": 239,
                  "isRecordingTones": false,
                  "isStereo": yanlış,
                  "loggedInPersonId": 19,
                  "monitoringServerId": null,
                  "name": "SEPWIN7X64003",
                  "personId": 19,
                  "recordingGroupId": 1,
                  "recordingTypeId": 1,
                  "sinyallemeGroupId": 1,
                  "telephonyGroupId": 1,
                  "virtualDevice": null
            },
            {
                  "yapılandırılmış": doğru,
                  "contactDeviceLines": [
                        {"contactDeviceId": 238, "dahili": "7004", "id": 412459, "bölüm": ""},
```

```
                    {"contactDeviceId": 238, "dahili hat": "7104", "id": 412458, "bölüm": """}
                ],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "id": 238,
                "isRecordingTones": false,
                "isStereo": yanlış,
                "loggedInPersonId": 29,
                "monitoringServerId": null,
                "name": "SEPWIN7X64004",
                "personId": 29,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "sinyallemeGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            }
        ],
        "sil": [
            {
                "yapılandırılmış": doğru,
                "contactDeviceLines": [
                    {"contactDeviceId": 108, "dahili": "8004", "id": 424040, "bölüm": ""},
                    {"contactDeviceId": 108, "dahili hat": "8104", "id": 424041, "bölüm": """}
                ],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "id": 108,
                "isRecordingTones": false,
                "isStereo": yanlış,
                "loggedInPersonId": 30,
                "monitoringServerId": null,
                "name": "SEPWIN8X64004",
                "personId": 30,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "sinyallemeGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            },
            {
                "yapılandırılmış": doğru,
                "contactDeviceLines": [
                    {"contactDeviceId": 99, "dahili": "8003", "id": 424037, "bölüm": ""},
                    {"contactDeviceId": 99, "dahili": "8103", "id": 424036, "bölüm": """}
                ],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "id": 99,
                "isRecordingTones": false,
                "isStereo": yanlış,
                "loggedInPersonId": 22,
                "monitoringServerId": null,
                "name": "SEPWIN8X64003",
```

```
                    "personId": 22,
                    "recordingGroupId": 1,
                    "recordingTypeId": 1,
                    "sinyallemeGrubuKimliği": 1,
                    "telefonGrubuKimliği": 1,
                    "sanalAygıt": null
                }
        ],
        "güncelleme": [
                {
                    "yapılandırılmış": doğru,
                    "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 88, "uzantı": "9504",
"id": 412466, "bölüm": ""}],
                    "contactDeviceTypeId": 0,
                    "kimlik": 88,
                    "isRecordingTones": yanlış,
                    "isStereo": yanlış,
                    "oturum açanKişiKimliği": 31,
                    "monitoringServerId": boş,
                    "isim": "CSFWIN10X64004",
                    "kişiKimliği": 31,
                    "kayıtGrubuKimliği": 1,
                    "kayıtTürüKimliği": 1,
                    "sinyallemeGrubuKimliği": 1,
                    "telefonGrubuKimliği": 1,
                    "sanalAygıt": null
                },
                {
                    "yapılandırılmış": doğru,
                    "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 86, "uzantı": "9503",
"kimlik":        1, "bölüm": ""}],
41251
                    "contactDeviceTypeId": 0,
                    "kimlik": 86,
                    "isRecordingTones": yanlış,
                    "isStereo": yanlış,
                    "oturum açanKişiKimliği": 23,
                    "monitoringServerId": boş,
                    "isim": "CSFWIN10X64003",
                    "kişiKimliği": 23,
                    "kayıtGrubuKimliği": 1,
                    "kayıtTürüKimliği": 1,
                    "sinyallemeGrubuKimliği": 1,
                    "telefonGrubuKimliği": 1,
                    "sanalAygıt": null
                }
        ]
}
```

Temas etmek API

Kişi API, kullanıcıların belirli kişileri aramasına ve ardından Webex WFO'ya bağlayarak bunları Medya Oynatıcısı'nda oynatmasına olanak tanır.

Protokol ve URI

URI	/api/rest/kayıt/iletişim/<id>
Yöntem	ELDE ETMEK
İzinler	Kişileri Ara
İçerik Türü	çoklu parça/form-veri
Parametreler	ID = mevcut bir kişinin tanımlayıcısı. URI adlı bu kaynak belirli bir kişi kimliğini bulur. {id} mevcut değilse, yanıt boş bir liste yerine bir hata kodu döndürür. beginTime = <kişiler için başlangıç zaman damgası>

Rica etmek Alanlar

NOT beginTime parametresi kullanılıyorsa, URI sorgusunda endTime parametresinin de kullanılması gerekir.

Parametre	Açıklama
temsilci	Kullanıcının kimliği. Kabul edilen değer tam sayı kimliğidir. ("Agent") parametresi büyük/küçük harfe duyarlıdır ve tamamı küçük harf olmalıdır. Eğer bir kullanıcı büyük A harfiyle parametreyi kullanırsa, her aracı döndürür. İSTEĞE BAĞLI
ani	Bir çağrı için otomatik numara tanımlama (ANI). Başka bir deyişle ANI arayan tarafın numarasını tanımlar. Kabul edilen değer, yıldız işareti (*) veya soru işareti (?) joker karakterli bir dizedir.

Parametre	Açıklama
	Bu parametre tek bir sorgu içerisinde sıfır veya daha fazla kez görünebilir. ÖRNEK `iletişim?ani=1234&ani=4567` Bir parametre için birden fazla değer sağladığınızda, sorgu bu değerleri VEYA ile birleştirir (yani, önceki örnekte ani=1234 VEYA ani=4567 olan kişiler aranır). İSTEĞE BAĞLI.
assocCallId	Bir müşteriye dayalı olarak kişileri birbirine bağlayan İlişkili Kişi Kimliği deneyim. İSTEĞE BAĞLI.
Başlangıç tarihi	Yalnızca belirtilen tarihten itibaren başlayan kayıtları döndür. BİÇİM: `YYYY-AA-GG`. Herhangi bir aralık belirtilmezse ve beginDate belirtilmezse, varsayılan değer bugünün 60 gün öncesidir.
başlangıçZamanı	Belirtilen tarih ve saatten itibaren başlayan kayıtları döndürmek için beginDate ile birlikte kullanılır. BİÇİM: `HH:DD`.
çağrı kimliği	Üçüncü taraf bir entegrasyondan gelen bir iletişim kimliği. Kabul edilen değer string'dir. İSTEĞE BAĞLI.
Değerlendirilebilir değer	Kullanıcının bu kişiyi değerlendirip değerlendiremeyeceğini belirtir. Kabul edilen doğru. Kullanıcı Webex WFO'ya giriş yaptığında bu kişiyi değerlendirebiliyorsa, doğru kişiyi döndürür. İSTEĞE BAĞLI. Bu parametreyi eklemezseniz sorgu kişileri filtrelemez. DEĞER: Doğru, eğer iletişim oturum açmış kullanıcı tarafından değerlendirilebiliyorsa.
tarihDeğerlendirildiSon	Değerlendirilen filtrelenmiş kişilerin aralığının bitiş tarihi. BİÇİM: `YYYY-AA-GG`.
tarihDeğerlendirildiBaşlangıç	Değerlendirilen filtrelenmiş kişilerin aralığının başlangıç tarihi. BİÇİM: `YYYY-AA-GG`.
dns	Çağrıya ait aranan numara tanımlama sunucusu (DNIS). Başka bir deyişle aranan numara. Kabul edilen değer, yıldız işareti (*) veya soru işareti (?) joker karakterli bir dizedir. Bu parametre tek bir sorgu içerisinde sıfır veya daha fazla kez görünebilir. Ne zaman

Parametre	Açıklama
	Bir parametre için birden fazla değer sağlarsanız, sorgu bu değerleri OR ile birleştirir. İSTEĞE BAĞLI.
Bitiş tarihi	Yalnızca belirtilen tarihten önce başlayan kayıtları döndür. BİÇİM: `YYYY-AA-GG`. Herhangi bir aralık belirtilmezse ve endDate belirtilmezse varsayılan değer bugün olur.
Bitiş zamanı kullanılır.	Belirtilen tarihten önce başlayan kayıtları döndürmek için endDate ile birlikte BİÇİM: `SS:DD:SS`.
Hariç tutmak	Belirtilen değer için Tekdüzen Kaynak Tanımlayıcısı (URI) döndürür. Belirtilen değerle ilişkili verileri görmek için URI öğesine tıklayın. İSTEĞE BAĞLI. DEĞERLER: ▪ olay—Olay verilerini işaret eden bir URI döndürür. ▪ metadata—Meta verilere işaret eden bir URI döndürür. ▪ metadata.key1—Meta veri nesnesi içindeki key1 niteliğine işaret eden bir URI döndürür.
genişletmek	URI yerine belirtilen değerle ilişkili tüm verileri döndürür. İSTEĞE BAĞLI. DEĞERLER: ▪ etkinlik—Tüm etkinlikleri yalnızca URI'i değil, tüm etkinlik verilerini içerecek şekilde genişletir. ▪ meta veriler—Sadece URI'ı değil, tüm meta verileri genişletir. ▪ metadata.key1—Yalnızca metadata nesnesi içindeki key1 özniteliğini genişletir.
Ilk adı	Temsilcinin adı. Kabul edilen değerler, herhangi bir sayıda yıldız işareti (*) veya soru işareti (?) joker karakteri içeren bir dizedir. İSTEĞE BAĞLI.
grup	Bir grubun kimliği. Kabul edilen değer tam sayı ID'dir. İSTEĞE BAĞLI.
hasRecording DEĞERLER:	Yalnızca bir kayıtla ilişkili kişileri döndür. İSTEĞE BAĞLI. ▪ true ▪ yanlış

Parametre	Açıklama
	Bu parametreyi eklemezseniz sorgu kişileri kayıtlara göre filtrelemez.
sa	İnsan kaynakları (İK) için temas değerlendirmesinin işaretlenip işaretlenmediği. İSTEĞE BAĞLI. DEĞERLER: ■ true ■ yanlış ■ 1 (doğru) ■ 0 (yanlış)
Devam etmekte	İletişim değerlendirmesinin devam edip etmediği. İSTEĞE BAĞLI. DEĞERLER: ■ true ■ yanlış ■ 1 (doğru) ■ 0 (yanlış)
Soy isim	Temsilcinin soyadı. Kabul edilen değerler herhangi bir sayıda yıldız işareti (*) veya soru işareti (?) joker karakteri içeren bir dizedir. Bu parametre tek bir sorgu içerisinde sıfır veya daha fazla kez görünebilir. Ne zaman Bir parametre için birden fazla değer sağlarsanız, sorgu bu değerleri OR ile birleştirir. İSTEĞE BAĞLI.
sınır	Toplam sonuçları artırmak ve daha büyük sonuç kümeleri elde etmek için kullanılabilen bir URL parametresi. İSTEĞE BAĞLI. ÖNEMLİ Bu parametrenin kullanımı performansı olumsuz etkileyebilir. Cisco 100 veya daha azını öneriyor.
astar	Çağrıya ait uzantı (çağrıyı kaydeden temsilcinin bakış açısından). Kabul edilen değer, yıldız işareti (*) veya soru işareti (?) joker karakterli bir dizedir. Bu parametre tek bir sorgu içerisinde sıfır veya daha fazla kez görünebilir. Bir parametre için birden fazla değer sağladığınızda, sorgu bunları birleştirir

Parametre	Açıklama
	VEYA ile değerler. İSTEĞE BAĞLI.
Meta veri	Meta veri alanı. İSTEĞE BAĞLI. DEĞERLER: ▪ <anahtar>~<operatör>~<değer> <anahtar>İzleme ve Kayıt Yöneticisi'nde yapılandırılan meta veri alanının adıdır ve yapılandırılan meta veri adıyla tam olarak eşleşmelidir. <operatör>aşağıdakilerden biridir: ▪ eşittir ▪ başlarİle ▪ biterİle ▪ içerir <value>, yıldız işareti (*) veya soru işareti (?) joker karakterlerini içeren bir dize içerebilir. Bu parametre tek bir sorgu içerisinde sıfır veya daha fazla kez görünebilir. Bir parametre için birden fazla değer sağladığınızda, sorgu bu değerleri OR ile birleştirir. Bir değer belirtmezseniz, sorgu belirtilen anahtar için meta verisi olan tüm kişileri döndürür.
ihtiyaçonayı	İletişim değerlendirmesinin onaya ihtiyacı olup olmadığı. İSTEĞE BAĞLI. DEĞERLER: ▪ true ▪ yanlış ▪ 1 (doğru) ▪ 0 (yanlış)
sayı	İrtibatta kullanılan herhangi bir sayı (ANI veya DNIS). Kabul edilen değer, yıldız işareti (*) veya soru işareti (?) joker karakterli bir dizedir. Bu parametre tek bir sorgu içerisinde sıfır veya daha fazla kez görünebilir. Ne zaman Bir parametre için birden fazla değer sağlarsanız, sorgu bu değerleri OR ile birleştirir. İSTEĞE BAĞLI.

Parametre	Açıklama
telefonNumarası	İrtibatta kullanılan herhangi bir numara (ANI, DNIS veya Line). Kabul edilen değer, yıldız işareti (*) veya soru işareti (?) joker karakterleriyle bir dizedir. Bu parametre tek bir sorgu içerisinde sıfır veya bir kez görünebilir. İSTEĞE BAĞLI.
aralık	Sonuçlar arasında sayfalar halinde gezinmenizi sağlayan bir başlık parametresi. Burada, "öğeler=<1-200>". İSTEĞE BAĞLI. **EN İYİ UYGULAMA** Aralık parametresi, sınır sorgu parametresiyle birlikte kullanılabilir; bu da Toplam sonuçlar.
Puan aldı	Temasın puanlanıp puanlanmadığı. İSTEĞE BAĞLI. DEĞERLER: ▪ true ▪ yanlış ▪ 1 (doğru) ▪ 0 (yanlış)
aramaİstatistikleri	"Sayım" olarak eşleşen toplam kullanılabilir kayıt sayısını döndürür. Kabul edilen değerler şunlardır: ▪ true ▪ yanlı ş İSTEĞE BAĞLI.
sessizlikSüre	Yalnızca kaydedilen sürenin (milisaniye cinsinden) olduğu kişileri döndür Sessizlik belirtilen değere eşit veya daha büyüktür. **ÖRNEK** silenceDuration=5000, kaydedilmiş sessizliğin bir veya daha fazla örneğinin eşit veya daha fazla olduğu kişileri döndürür 5 saniyeden az. İSTEĞE BAĞLI.
sessizlikEtkinlikler	Yalnızca sessizlik olaylarının sayısı veya eşit olan kişileri döndür

Parametre	Açıklama
	Belirtilen değerden büyük. ÖRNEK silenceEvents=5, 5 veya daha fazla sessizlik olayının olduğu kişileri döndürür. İSTEĞE BAĞLI
etiketlendi	Kişinin etiketlenip etiketlenmediği. Kabul edilen Boole değerleri şunlardır: ▪ true ▪ yanlış ▪ 1 (doğru) ▪ 0 (yanlış) İSTEĞE BAĞLI.
konuşmaSüresi döndür	Yalnızca kayıtlı konuşmanın süresinin (milisaniye cinsinden) olduğu kişileri Olaylar belirtilen değere eşit veya daha büyüktür. ÖRNEK talkOverDuration=5000, kayıtlı konuşma olaylarının bir veya daha fazla örneğinin eşit olduğu kişileri döndürür 5 saniyeden fazla. İSTEĞE BAĞLI.
talkOverEtkinlikler	Yalnızca etkinliklerde konuşma sayısı eşit olan kişileri döndür Belirtilen değerden büyük. ÖRNEK talkOverEvents=5, 5 veya daha fazla konuşma olayının olduğu kişileri döndürür. İSTEĞE BAĞLI.
takım	Bir takımın kimliği. Kabul edilen değer tam sayı ID'dir. İSTEĞE BAĞLI.
eğitim	Temas değerlendirmesinin eğitim amaçlı olarak işaretlenip işaretlenmediği. İSTEĞE BAĞLI. DEĞERLER: ▪ true

Parametre	Açıklama
	▪ yanlış ▪ 1 (doğru) ▪ 0 (yanlış)
tip	İletişimin türü. Tür parametresi kişileri yükleme durumlarına göre filtreler. İSTEĞE BAĞLI. DEĞERLER: ▪ kalite ▪ arşiv Bu parametreyi eklemezseniz, sorgu yükleme durumlarına göre filtreleme yapmaz. **NOT** Arşiv kullanıcı rolü yalnızca arşiv türünü belirttiğinizde genel kapsama sahiptir.

Bir Kombinasyon Arama Gerçekleştirme

Aşağıdaki istek, 01/01/2018 (GMT) tarihinde veya sonrasında kalite amaçlı kaydedilen tüm kişilerin listesini döndürür.

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

Meta Veri Anahtarını Kullanarak Arama Yapma

Aşağıdaki istek, phone adlı meta veriye sahip tüm kişilerin listesini döndürür.

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

Aşağıdaki, customerNo adlı meta veriye sahip tüm kişilerin bir listesini döndürür.

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

Belirli Bir Değere Sahip Bir Meta Veri Anahtarı Kullanarak Arama Gerçekleştirme

Aşağıdaki istek, 555-1234 meta veri değerine sahip tüm kişilerin listesini döndürür.

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

Sessizlik Arayışı Gerçekleştiriliyor Olaylar

Aşağıdaki istek, 10 saniye veya daha uzun süreli iki veya daha fazla sessizlik olayı içeren bir kişi listesi döndürür.

```
GET~/api/rest/kayıt/iletişim?sessizlikEtkinlikleri=2&sessizlikSüresi=10000
```

JSON Dosyası Örnek


```
{
   "hr" : false, "dnis" :
   "2111",
   "çağrıSüresi" : 15000,
   "ani" : "1581",
   "icmCallId" : "19291093",
"assocCallId" : 290275383991253, "evalForm" :
   {
      "isim" : "form1",
      "$ref" : "/api/rest/kayıt/evalform/5"
   },
      "takım" : {
      "isim" : "takım1",
      "$ref" : "/api/rest/kayıt/takım/1", "displayId" : "0.4"
   },
   "kaliteSebebi" : {
      "text" : "Günün İlk Çağrısı", "reasonId" : 1,
      "anahtar" : "rec_reason_what_first"
   },
   "temsilci" : {
      "lastName" : "Bunkowske",
      "kullanıcı adı" : "bunkowm",
      "$ref" : "/api/rest/recording/person/1", "firstName" :
      "Mark",
      "displayId" : "0.1"
   },
   "değerlendirme" : {
      "stateId" : 1,
      "Puan" : 90,
      "$ref" : "/api/rest/recording/contact/1/eval/1"
   },
   "eğitim" : yanlış, "kimlik"
   : 1,
   "startTime" : 1239308710000,
```

```
   "tz" : "Amerika/Chicago",
   "recordingUrl" : /api/rest/recording/contact/1/recording", "audioUploaded" : true,
   "archiveWF" : {
      "$ref" : "/api/rest/recording/workflow/265"
   },
   "grup" : {
      "ad" : "grup1",
      "$ref" : "/api/rest/recording/group/1"
   },
   "Değerlendirici" : { "lastName" :
      "Sillars", "kullanıcı adı" :
      "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 Dosya Örneği searchStats Parametresi = true


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

İletişim Temel Arama API

İletişim Temel Arama API, devam eden veya en son tamamlanan aramanın ayrıntılarını döndürür. Döndürülen bilgiler, aramanın parametreleriyle eşleşen en son iletişim kaydından oluşur. Şu anda en son iletişim kaydı devam ediyor olabilir.

Protokol ve URI

URI	/api/rest/recording/contactBasicSearch
Yöntem	AL
İzinler	Kişileri Ara
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

İstek Alanları

Ad	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
ani	H	Dizi	Kişinin arayan numarası.
dnis	H	Dizi	Kişinin aranan numarası. Temsilcinin telefon numarası.
firstName	H	Dizi	Temsilcinin adı.
lastName	H	Dizi	Temsilcinin soyadı.
satır	H	Dizi	Aramanın dahili hattı (bakış açısından) çağrıyı kaydeden temsilcinin). Kaydet kabul edilen değer yıldız (*) içeren dizedir veya soru işareti (?) joker karakterleri.

Ad	Gerekli mi?	Tür	Açıklama
			Bu parametre tek bir sorguda sıfır veya daha fazla kez görünebilir. Bir parametre için birden çok değer belirttiğinizde, sorgu bu değerleri VEYA ile birleştirir. OPSİYONEL.
kullanıcı adı	H	Dizi	Kişi tablosundan temsilcinin e-posta adresi.

Yanıt Alanları

JSON çıktısı aşağıdaki tabloda tanımlanmış alanları içerir.

Alan	Açıklama
kimlik	İletişimin CCR veritabanı kimliği.
assocCallId	İletişimin ilişkili iletişim kimliği.
callDuration	Çağrı süresi.
kayıtSüresi	Kişi kayıttan dinleme bağlantısının URL'si.
isComplete	Bunun tamamlanmış bir çağrı mı yoksa çağrının devam mı olduğunu gösterir. true = arama tamamlandı False = arama sürüyor
startTime	Çağrının başladığı zaman damgası, GMT'de.
temsilci	Ayrıntılı temsilci bilgileri.
$ref	Kişi kaynağına URL başvurusu
displayId	Temsilcinin kimliğini görüntüler.
lastName	Temsilcinin soyadı
firstName	Temsilcinin adı.
kullanıcı adı	Temsilcinin e-posta adresi.

Belirli parametreleri karşılayan iletişim kaydı yoksa (örneğin, sağlanan temsilci hiç çağrı almamış veya kapsama içinde değilse), sistem 404 Bulunamadı yanıtı döndürür. Bir temsilci ile ilişkilendirilmeyen iletişim kayıtları için (örneğin, ağ geçidi kayıtlı iletişim kayıtları), "temsilci" özniteliği null olur.

JSON Dosyası Örneği

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıtına örnekler verilmiştir.


```
{
    "id" : 2,
    "assocCallId" : "00001007771411573215",
    "recordingUrl" : "https:\/\/1.1.1.1\/index.html#\/recordings?loadContact=2", "isComplete" : false,
    "startTime" : 1481520391000, "temsilci" : {
            "$ref" : "\/api\/rest\/recording\/person\/1234", "displayId" : "al
            dente",
            "lastName" : "dente",
            "firstName" : "al",
            "kullanıcı adı" : "al.dente@your-domain.com"
    }
}
```

Kişi İzleme API

Kişi İzleme API, kullanıcıların yöneticinin bu API aradığından itibaren son 15 dakika içinde oluşturulan toplam kişi sayısını görebilmesine olanak verir.

Tüm kişiler veritabanında yakalanır ve bu API görüntülenir. Ancak, bu API görüntülenen iletişim kayıtlarının sayısı, iletişim kayıtları tablosunda gösterilen iletişim sayısıyla farklı olabilir. Örneğin, Genel Ayarları nasıl ayarladığınıza bağlı olarak, Arama Uzunluğu parametresi, kullanıcı arabiriminde gösterilen iletişim kayıtlarının sayısını belirler. Kullanıcı arabiriminde gösterilen iletişim kayıtlarının sayısı, bu API gösterilen toplam iletişim kaydı sayısından küçük veya bu sayıya eşittir.

NOT Bu API, uzlaşmadan önce kök kayıtları saymaz.

PROTOKOL VE URI

URI	/api/rest/monitoring/contacts/lite
Yöntem	AL
İzinler	Kiracıyı Yönetme izni
İçerik Türü	uygulama/JSON

YANıT ALANLARı

JSON çıktısı aşağıdaki tabloda tanımlanmış alanları içerir.

Alan	Açıklama
Kişiler	Bir temsilci ve bir müşteri arasındaki çağrı.

Alan	Açıklama
toplam	Son 15 dakika içinde oluşturulan iletişimlerin sayısı.
totalWithAudio	Son 15 dakika içinde oluşturulmuş iletişim kayıtlarının sayısı yüklü ses kayıtlarına sahip.
totalWithVideo	Son 15 dakika içinde oluşturulmuş iletişim kayıtlarının sayısı yüklü ekran kayıtlarına sahip.

JSON YANıT ÖRNEĞI

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıtına bir örnek yer alır.

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

Değerlendirme Formu API

Bu API, QM değerlendirme formu bilgilerini istemek için kullanın.

Protokol ve URI

URL	/api/rest/recording/evalform
Yöntem	AL
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

Yanıt Alanları

Ad	Açıklama
kimlik	Değerlendirme form kimliği.
name	Değerlendirme formu adı.
açıklama	Değerlendirme formunun açıklaması.
yaratıcı	Değerlendirme formu oluşturan.
Oluşturulan	Değerlendirme formunun UNIX dönem milisaniyede oluşturulduğu saat.
manuel Sıkma belirtir	Değerlendirmedeki sorulara manuel ağırlık uygulanıp uygulanmayacağını form.
createdTZ	Değerlendirme formunun oluşturulduğu saat dilimi.
Güncelleyici	Güncelleyici göstergesi.
Güncel -leştirilmiş	Değerlendirme formu en son güncellendiğinde, UNIX dönem biçiminde saat göstergesi.

Ad	Açıklama
updatedTz	Değerlendirme formunun güncellendiği saat dilimi.
status	Değerlendirme formunun durumu.
varsayılan Form	Değerlendirme formunun varsayılan yanıt değerlerini gösterip
göstermeyeceğini gösterir. onaySırı alındı	Değerlendirme formundaki değişikliklerin
onaylanması gerekip gerekmediğini belirtir. bandRanges	Değerlendirme formu bant
aralıklarıyla ilgili ayrıntılı bilgi.	
şerit	Değerlendirme formu bant numarası.
başlamak	Değerlendirme form bandının başlangıcı.
son	Değerlendirme form bandının bitişi.
scoreType	Değerlendirme formu puanını ayrıntılı bilgi.
kimlik	Puan Kimliği.
name	Puan türünün adı. ÖRNEK Yüzde
Bölüm	Değerlendirme formu bölümleriyle ilgili ayrıntılı bilgi.
kimlik	Değerlendirme formu bölüm kimliği.
name	Değerlendirme formu bölüm adı.
order	Bölümün değerlendirme formunda görünme sırası.
ağırlık	Değerlendirme formu bölüm ağırlık çarpanı.
startColor	Değerlendirme formu bölümünün başlangıç rengi.
endColor	Değerlendirme formu bölümünün bitiş rengi.
Soru	Değerlendirme formu sorusuna ilişkin ayrıntılı bilgi.
kimlik	Soru Kimliği.
Metin	Sorunun metni.

Ad	Açıklama
order	Sorunun bölümde belirdiği sıra.
ağırlık	Sorunun üzerine uygulanan ağırlık.
açıklama	Sorunun açıklaması.
seçenekler	Soru seçenekleriyle ilgili ayrıntılı bilgi.
kimlik	Seçenek Kimliği
tür	Sorunun türü. ÖRNEK KPI ve Aşındırıcı
etiket	Sorunun etiketinin görüntülenip görüntülenmediğini gösterir.
isDefault	Bunun varsayılan bir soru olup olmadığını belirtir.
kpiPriority	Bunun KPI puanını belirlemek için öncelikli bir soru olup olmadığını belirtir.
order	Sorunun ortaya çıktığı sıra.
nokta	Soru için puan sayısı.

JSON Dosyası Örneği

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıt dosyasına bir örnektir.


```
[
        {
            "id": numara, "ad": dize,
            "açıklama": dize,
            "oluşturan": dize,
            "created": epoch milisaniye, "manuel
            Sıkma": Boole, "createdTz":
            "Amerika\/Chicago", "güncelleyici": "2",
            "güncellenmiş": 1489634636917,
```

```
            "updatedTz": "Amerika\/Chicago", "durum": 0,
            "defaultForm": false,
            "approvalRequired": true,
            "bandRanges": [{
                  "bant": 1,
                  "başlangıç": 0,
                  "bitiş": 40
            }, {
                  "bant": 2,
                  "Başlangıç": 40,
                  "bitiş": 60
            }, {
                  "bant": 3,
                  "Başlangıç": 60,
                  "bitiş": 100
            }
      ],
        "scoreType": {
              "id": 1,
            "ad": "yüzde"
      },
            "bölümler": [{
                        "id": 1,
                        "name": "section1", "order": 0,
                        "ağırlık": 1,0, "StartColor":
                        "#ffffff", "endColor":
                        "#000000", "sorular": [{
                                    "id": 1,
                                    "metin": "hizmet nasıldı",
```

```
                "sipariş": 0,
                "ağırlık": 0,5,
                "açıklama": "",
                "seçenekler": [{
                        "id": 1,
                        "type": "KPI",
                        "etiket": "Y",
                        "isDefault": true,
                        "kpiPriority": 0,
                        "sipariş": 0,
                        "puan": 100
                }, {
                        "id": 2,
                        "type": "AMALI",
                        "etiket": "N", "isDefault": false,
                        "kpiPriority": 0,
                        "düzen": 1,
                        "puan": 0

                }, {    "id": 3,
                        "type": "NOTAPPLICABLE",
                        "etiket": "N\/A", "isDefault": false,
                        "kpiPriority": 0,
                        "sipariş": 2,
                        "puan": 0


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

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

Değerlendirme Formu Kimliği API

Belirli bir QM değerlendirme formuyla ilgili bilgi istemek için bu API kullanın.

Protokol ve URI

URL	/api/rest/recording/evalform/<id>
Yöntem	AL
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

Yanıt Alanları

Ad	Açıklama
kimlik	Değerlendirme form kimliği.
name	Değerlendirme formu adı.
açıklama	Değerlendirme formunun açıklaması.
yaratıcı	Değerlendirme formu oluşturan.
Oluşturulan	Değerlendirme formunun UNIX dönem milisaniyede oluşturulduğu saat.
manuel Sıkma belirtir	Değerlendirmedeki sorulara manuel ağırlık uygulanıp uygulanmayacağını form.
createdTZ	Değerlendirme formunun oluşturulduğu saat dilimi.
Güncelleyici	Güncelleyici göstergesi.
Güncel -leştirilmiş	Değerlendirme formu en son güncellendiğinde, UNIX dönem biçiminde saat göstergesi.

Ad	Açıklama
updatedTz	Değerlendirme formunun güncellendiği saat dilimi.
status	Değerlendirme formunun durumu.
varsayılan Form	Değerlendirme formunun varsayılan yanıt değerlerini gösterip göstermeyeceğini gösterir. onaySırı alındı Değerlendirme formundaki değişikliklerin onaylanması gerekip gerekmediğini belirtir. bandRanges Değerlendirme formu bant aralıklarıyla ilgili ayrıntılı bilgi.
şerit	Değerlendirme formu bant numarası.
başlamak	Değerlendirme form bandının başlangıcı.
son	Değerlendirme form bandının bitişi.
scoreType	Değerlendirme formu puanını ayrıntılı bilgi.
kimlik	Puan Kimliği.
name	Puan türünün adı. ÖRNEK Yüzde
Bölüm	Değerlendirme formu bölümleriyle ilgili ayrıntılı bilgi.
kimlik	Değerlendirme formu bölüm kimliği.
name	Değerlendirme formu bölüm adı.
order	Bölümün değerlendirme formunda görünme sırası.
ağırlık	Değerlendirme formu bölüm ağırlık çarpanı.
startColor	Değerlendirme formu bölümünün başlangıç rengi.
endColor	Değerlendirme formu bölümünün bitiş rengi.
Soru	Değerlendirme formu sorusuna ilişkin ayrıntılı bilgi.
kimlik	Soru Kimliği.
Metin	Sorunun metni.

Ad	Açıklama
order	Sorunun bölümde belirdiği sıra.
ağırlık	Sorunun üzerine uygulanan ağırlık.
açıklama	Sorunun açıklaması.
seçenekler	Soru seçenekleriyle ilgili ayrıntılı bilgi.
kimlik	Seçenek Kimliği
tür	Sorunun türü. ÖRNEK KPI ve Aşındırıcı
etiket	Sorunun etiketinin görüntülenip görüntülenmediğini gösterir.
isDefault	Bunun varsayılan bir soru olup olmadığını belirtir.
kpiPriority	Bunun KPI puanını belirlemek için öncelikli bir soru olup olmadığını belirtir.
order	Sorunun ortaya çıktığı sıra.
nokta	Soru için puan sayısı.

JSON Dosyası Örneği

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıt dosyasına bir örnektir.


```
[
        {
            "id": numara, "ad": dize,
            "açıklama": dize,
            "oluşturan": dize,
            "created": epoch milisaniye, "manuel
            Sıkma": Boole, "createdTz":
            "Amerika\/Chicago", "güncelleyici": "2",
            "güncellenmiş": 1489634636917,
```

```
                "updatedTz": "Amerika\/Chicago", "durum": 0,
                "defaultForm": false,
                "approvalRequired": true,
                "bandRanges": [{
                        "bant": 1,
                        "başlangıç": 0,
                        "bitiş": 40
                }, {
                        "bant": 2,
                        "Başlangıç": 40,
                        "bitiş": 60
                }, {
                        "bant": 3,
                        "Başlangıç": 60,
                        "bitiş": 100
                }
        ],
            "scoreType": {
                    "id": 1,
                "ad": "yüzde"
        },
                "bölümler": [{
                                "id": 1,
                                "name": "section1", "order": 0,
                                "ağırlık": 1,0, "StartColor":
                                "#ffffff", "endColor":
                                "#000000", "sorular": [{
                                                "id": 1,
                                                "metin": "hizmet nasıldı",
```

```
                "sipariş": 0,
                "ağırlık": 0,5,
                "açıklama": "",
                "seçenekler": [{
                        "id": 1,
                        "type": "KPI",
                        "etiket": "Y",
                        "isDefault": true,
                        "kpiPriority": 0,
                        "sipariş": 0,
                        "puan": 100
                    }, {
                        "id": 2,
                        "type": "AMALI",
                        "etiket": "N", "isDefault": false,
                        "kpiPriority": 0,
                        "düzen": 1,
                        "puan": 0

                    }, {    "id": 3,
                        "type": "NOTAPPLICABLE",
                        "etiket": "N\/A", "isDefault": false,
                        "kpiPriority": 0,
                        "sipariş": 2,
                        "puan": 0


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

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

Ver API

Bu API verme işlemleri için REST benzeri uç noktaları sunar. Arka uç modellerinden CSV biçimde veri almanıza olanak sağlar.

Protokol ve URI

URI	/api/rest/fileexport/<importType> Burada <importType> ön tanımlı alma türlerinden biridir. **ÖRNEK** almaTürü örnekleri kişiler , gruplar veekiplerdir .
Yöntem	AL
İzinler	Toplu Olarak Alma
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

İstek Alanları

Alan	Gerekinimleri?	Tür	Açıklama
acdId	H	Dizi	Ayarlanırsa, bu ACD kimliğiyle ilişkilendirilen temsilcileri döndürür.
temelBilgi	H	Boole	Doğru olarak ayarlandığında, yalnızca kimlik, ad, soyadı ve çalışan numarası gibi temel temsilci bilgilerini döndürür.

Varsayılan olarak (yani, hiçbir parametre ayarlanmadan) etkinleştirme durumundan bağımsız olarak tüm temsilciler döndürülür.

NOT Tüm varyantlar, görünüm kurallarını zorunlu olarak uygular. Yalnızca arayana görünen temsilciler geri döner.

Yanıt Alanları

JSON çıktısı aşağıdaki tablolarda tanımlanmış alanları içerir.

Kişilere yönelik alanlar aşağıdaki tabloda tanımlanmıştır.

Alan	Açıklama
Kullanıcı Kimliği	Kullanıcının Webex WFO'daki kimliği.
E-posta	Kullanıcının e-posta adresi.
Adı	Kullanıcının adı.
Soyadı	Kullanıcının soyadı.
Saat Dilimini Görüntüleme	Kullanıcının ekran saat dilimi.
Oturum Aç	Kullanıcının oturum açma kimliği.
Çalışan Kimliği	Kullanıcının çalışan kimliği.
Ekip	Kullanıcının atanan ekibi.
Yalnızca Uzlaştır	
Etkinleştirildi	Kullanıcının etkinleştirildiği tarih.
Devre dışı	Kullanıcının devre dışı bırakıldığı tarih.
Locale	Kullanıcı tarafından kullanılan dil.
Roller	Kullanıcıya atanan roller.
Tam Kapsam	TRUE olarak ayarlandığında, kullanıcının tüm gruplar, ekipler ve kullanıcılar üzerinde kapsamı vardır. YANLIŞ olarak ayarlandığında, kullanıcının kapsamı Kapsam Ekipleri ve Kapsam Grupları alanlarında yapılandırıldığı şekildedir.
Kapsam Grupları	Kullanıcının kapsamındaki gruplar.
Kapsam Ekipleri	Kullanıcının kapsamındaki ekipler.
QM Görünümleri	Kullanıcıya QM atanan görünümler.
ACD Kimliği	Kullanıcının ACD içindeki kimliği.
ACD Sunucu Kimliği	Kullanıcı için veri kaynağı olan ACD kimliği.
Zamanlamayı Etkinleştir Doğru/Yanlış.	Kullanıcının zamanlanabilir olup olmadığını gösterir.

Alan	Açıklama
Görünümler	Kullanıcının WFM atanan görünümler.
Ana Görünüm	Kullanıcının WFM ana görünümü.
Beceri Eşlemeleri	Bu kullanıcıya atanan beceri eşlemeleri.
Şirketin Başlangıç Tarihi	Kullanıcının şirketle başladığı tarih. Bölüm
Başlangıç Tarihi	Kullanıcının bölümle başladığı tarih. Rütbe
	Kullanıcının iletişim merkezi içindeki sırası.
Şirket Bitiş Tarihi	Kullanıcının şirketten ayrıldığı tarih.
çalışma koşulu profili	Bu kullanıcıya atanan iş koşulu profili.
Zamanlama Sürüm Profili	Bu kullanıcıya atanan zamanlama sürüm profili.
Zamanlama Saat Dilimi	Temsilciyi planlamak için kullanılan saat dilimi.
Maks Personel Grubu	Kullanıcının atandığı maksimum personel grubu.

Grup alanları aşağıdaki tabloda tanımlanmıştır.

Alan	Açıklama
Grup Kimliği	Grubun ACD kimliği.
Ad	Grubun adı.
Etkinleştirilmiş Tarih	Grubun etkinleştirildiği tarih.
Devre Dışı Bırakma Tarihi	Grubun devre dışı bırakıldığı tarih.

Ekip alanları aşağıdaki tabloda tanımlanmıştır.

Alan	Açıklama
Ekip Kimliği	Ekibin ACD kimliği.
Ad	Grubun adı.

Alan	Açıklama
Etkinleştirilmiş Tarih	Grubun etkinleştirildiği tarih.
Devre Dışı Bırakma Tarihi	Grubun devre dışı bırakıldığı tarih.
Üst Grup Kimliği	Ekibin ait olduğu grup.
Verimlilik Artışı	(Yanlış/Doğru) Ekibin istatistiklerinin Yakalama hizmeti, verimlilik istatistiklerini derler.

CSV Dosya Çıktısı Örnek

Aşağıda, istenen verileri içeren verilen CSV dosyasına bir örnektir. CSV dosyasının üstbilgileri, kullanıcının seçtiği yerel ayara uyacak şekilde yerelleştirilir.

Ekip Kimliği, Ad,Etkinleştirilmiş Tarih, Devre Dışı Bırakılan

Tarih 3,Verilen Ekip 1,8/17/2016,12/31/2999

5, dışa aktarılan ekip 2,8/17/206,12/31/2999

Genel Metin Alma API

Genel Metin Alma API metin tabanlı bir kaynaktan veri alma olanağı sağlar.

Protokol ve URI

URI	/api/rest/cas/importtext
Yöntem	GÖNDER, KOY
İzinler	Yönetici Kiracı
İçerik Türü	JSON

JSON İstek Alanları

JSON dosyası aşağıdaki tabloda tanımlanan alanları içerir.

NOT İstekteki sütunlar herhangi bir sırada listelenebilir. Kullanmayı seçtiğiniz her sütun için sütun başlıkları gereklidir.

Alan	Alt alan	Gereksinimleri?	Açıklama
Kayıt	ahize	H	Alıcıları atan dizelerin listesi. Borular tarafından ayrılmış.
Kayıt	gönderen	H	Göndereni atan bir dize. Bunun e-posta adresi olması gerekmez.
Kayıt		E	Alınacak her iletişim kaydı için bir dizi kayıt.
Kayıt	kimlik	H	İletişimle ilişkilendirilen kaynaktan gelen bir tanımlayıcı. Bu CCR kimliği değildir. Kişi şu Kimlik daha önceki bir iletişim kaydı için zaten kullanılmıştır.
Kayıt	meta veri	H	İletişimle ilişkili meta veriler. Adların tanımlı meta veri alanları ile eşleşmesi gerekir.

Alan	Alt alan	Gereksinimleri?	Açıklama
textType		E	Metin kaynağını tanımlar. Değer aşağıdakilerden biri olmalıdır: ▪ E-posta ▪ sohbet ▪ web sitesi ▪ Diğer
Kayıt	Saat	E	İletişimle ilişkili başlangıç saatini belirtir. Biçim milisaniye cinsinden UNIX dönem süresidir.
Kayıt	text	E	Konuşmayı içeren kişinin gövdesi.
evalForm	kimlik adı	H	İletişim kaydının kalite için işaretlenmiş olduğu saptanırsa, iletişim kayıtlarına atanan değerlendirme formu. Bir kimlik veya ad vekleyebilirsiniz. Kimlik sağlanmazsa, API değerlendirme formuna ada göre arar.
Kayıt	kullanıcı adı	E	İletişimle ilişkilendirilen kullanıcının oturum açması.
Kayıt	Konu	H	İletişimle ilişkilendirilen konu.
Kayıt	Başvuru	H	İş parçacıklı tartışmaları izlemek için genellikle e-postalarda kullanılır. Borular tarafından ayrılmış.

JSON Dosyası Örneği

```
{
        "textType": "e-posta|sohbet|twitter|web sitesi|diğer",
        "evalForm": {
                "id": 5,
                "name": "evalForm adı. Karşıya yükleme işlemi yalnızca ad veya tek kimlikle çalışır. Yalnızca bir evalForm atanabilir."
        },
        "kayıtlar": [
                {
```

```
                "time": 1439993633000,
                "kullanıcı adı": "Temsilcinin kullanıcı adı. Bu iletişim kaydının atfedildiği temsilciyi tanımlamak için kullanılır",
                "gönderen": "E-postayı veya metni gönderen, genellikle bir e-posta adresi. Yine de herhangi bir dize alacak",
                "alıcı": [
                        "alıcı 1",
                        "alıcı 2"
                ],
                "metin": "Bu, metnin gövdesi ve hitleri aranacak bölümüdür",
                "konu": "Bu E-posta veya Metnin Konusudur" "meta veri": {
                        "field1" : "değer1",
                        "field2" : "değer2"
                },
                "Referanslar": [
                        "referans 1",
                        "referans 2"
                ],
                "id" : "Metin için bir tanımlayıcı; yalnızca e-postalar"
        }
    ]
}
```

Birden Çok Dosyayla Genel Metin İçe Aktarma API

Birden Çok Dosyayla Genel Metin İçe Aktarma API, iletişim kayıtları ve ayrı dosyalardaki içeriği ile metin tabanlı bir kaynaktan veri alma olanağı sağlar. Bu API bağımsız olarak veya Veri Sunucusu hizmeti tarafından kullanılabilir.

> **NOT** Webex WFO API kullanarak metin verileri aldığınızda, metin UTF-8 kodlanmış olmalıdır. Bu, ASCII kodlama ile mevcut olmayan özel karakterlerin işlenmemasına olanak verir.

Protokol ve URI

URI	/api/upload/textcontacts/
Yöntem	YAYINLA
İzinler	Toplu Olarak Alma
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

İstek Alanları

CSV ve JSON dosyaları aşağıdaki tabloda tanımlanmış alanları içerir.

> **NOT** Dosyaları karşıya yüklemek için Veri Sunucusu'nu kullanıyorsanız, CSV veya JSON dosyasının adı TEXTCONTACT olmalıdır.

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
evalForm	H	Dizi	Değerlendirme formu adı. İletişim kaydı kalite için işaretlenmişse, bir iletişim kaydına atanan değerlendirme formu.
Dosyaadı	E	Dizi	Konuşmayı içeren metin dosyasının adı.
kimlik	H	Dizi	İletişimle ilişkilendirilen kaynaktan gelen bir tanımlayıcı. Bu CCR kimliği değildir. Kişi şu değil:

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
			kimlik daha önceki bir iletişim kaydı için zaten kullanılmışsa alınır.
meta veri	H	Dizi	İletişimle ilişkili meta veriler. Meta veri adlarının tanımlı meta veri alanları ile eşleşmesi gerekir.
ahize	H	Dizi	Alıcı listesi. Her alıcı bir boru simgesiyle (|) ayrılmıştır.
Başvuru	H	Dizi	İşlenmiş tartışmaları izlemek için e-postalarda kullanılan metin. Borular ile sınırlanmış (dosya CSV biçimindeyse) veya bir JSON dizisi içinde (dosya JSON biçiminde ise).
gönderen	H	Dizi	Gönderenin adı. Bu bir e-posta adresi olabilir ancak olması gerekmez.
Konu	H	Dizi	Kişi ile ilişkilendirilen konu.
textType	E	Dizi	Metnin kaynağı. Geçerli değerler: ▪ sohbet ▪ E-posta ▪ facebook ▪ Diğer ▪ web sitesi
Saat	E	Süre	İletişimle ilişkili başlangıç saati. Biçim = Milisaniye cinsinden Unix dönem süresi.
kullanıcı adı	E	Dizi	İletişimle ilişkilendirilen kullanıcının oturum açması.

Desteklenen Biçimler

Çok taraflı bir yükleme işlemi bir veya daha fazla kişi veri dosyası ve bir veya daha fazla içerik dosyasından oluşur.

Dosya	Desteklenen Biçimler
Kişi verileri—aşağıdakileri içerir	CSV, JSON

Dosya	Desteklenen Biçimler
Kişi bilgileri	
İçerik—kişinin metin bölümlerini içerir	TXT

Ayrıca yukarıdaki tüm biçimlerde dosya içeren bir ZIP dosyasını karşıya yükleyebilirsiniz. Sıkıştırılmış dosya içeriği kaldırıldığında, dosyanın içeriği standart bir çok taraflı istekte bulunuyormuş gibi kabul edilir. Daha fazla bilgi için bkz.

ÖNEMLİ CSV ve JSON dosyaları yalnızca iletişim verileri için ve ZIP dosyaları da yalnızca çok taraflı yükleme için dosyaları sıkıştırmak için kullanılabilir. İçerik dosyaları CSV, JSON veya ZIP dosyası kullanamaz
Biçim.

Toplu CSV Dosya Örneği

textType,dosya adı,evalForm,time,kullanıcı adı,gönderen,alıcı,konu,meta veri,refere nces, kimlik e-postası, email1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust1@abc.com,agent1@cisco. com, hesabım, accNum=123|ssn=234,ref1|ref2,1 e-posta, email2.txt,evalForm1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust2@abc.com,temsilci 1@cisco.com|agent2@cisco.com,hesabımı kapat, accNum=676,ref1,2 sohbet, chat1.txt,1,1439993633000,agent1@cisco.com,cust3@abc.com,agent1@cisco.co m, fatura sorusu, accNum=900,,

ZIP Dosyası Örneği

Bir ZIP dosyasını, CSV veya JSON dosyasından farklı şekilde işlersiniz. Bu ZIP dosyası, çok taraflı istekte tek tek dosyalarmış gibi işlenen bir dosya koleksiyonudur. ZIP dosyası kullanırken şu noktaları unutmayın:

- ZIP dosyasının adı, CSV/JSON'da başvuru yapılması gereken anahtardır.
- ZIP dosyasındaki herhangi bir klasör yapısı düzleştirilmiş ve yoksayılmıştır.

Örneğin, çok taraflı bir istek bunu arar.

textcontacts.zip

textcontacts.csv (e-posta1 ve sohbet1 için 2 satır içerir) email1.txt

chat1.txt

Bu çok taraflı istek, dosyaların tümü ZIP'de veya hepsi birden çok taraflı istekte tek tek işlenmiş gibi işlenir.

JSON Dosyası Örneği

JSON Gövdesi


```
[
        {
                "textType": "e-posta",
                "time": 1439993633000,
                "kullanıcıadı": "john.smith@acme.com",
                "gönderen": "mysender",
                "dosya adı": "email1.txt",
                "konu": "Bu E-postanın veya Metnin Konusudur",
        },
        {
                "textType": "sohbet",
                "evalForm": {
                        "id": 5,
                        "name": "evalForm adı. Karşıya yükleme işlemi yalnızca
    ad veya yalnızca kimlik. Yalnızca bir evalForm atanabilir."
                },
                "time": 1439993633000,
                "kullanıcıadı": "john.smith@acme.com",
                "gönderen": "mysender",
                "dosya adı": "chat1.txt",
                "konu": "Bu E-postanın veya Metnin Konusudur" "alıcı": [
                        "alıcı 1",
                            "alıcı 2"
                ],
                "meta veri": {
```

```
                    "field1" : "değer1", "field2" :
                                "değer2"
                },
                "Referanslar": [
                        "referans 1",
                        "referans 2"
                ],
        }
]
```


İçerik

email1.txt

Bu e-posta gövdesidir.

Al API

Bu API içe aktarma işlemleri için REST benzeri uç noktaları sunar. Arka uç nesne modelleri (yani, arka uç modeli alanları ve bu alanlara atanabilir türleri) hakkında bilgi almanıza ve CSV dosyalardan bu arka uç modellerine veri almanıza olanak sağlar.

alma protokollerini al ve URI

URI	/api/rest/fileimport/{importType} Burada importType önceden tanımlanmış alma türlerinden biridir.Kullanıcı ÖRNEK kullanıcılar, gruplar ve ekipler.
Yöntem	AL
İzinler	Toplu Olarak Alma
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

Alma İsteği Alanlarını Alma

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
acdId	H	Dizi	Ayarlanırsa, bu ACD kimliğiyle ilişkilendirilen temsilcileri döndürür.
temelBilgi	H	Boole	Doğru olarak ayarlandığında, yalnızca temel temsilci bilgilerini (kimlik, adı, soyadı, çalışan numarası) döndürür.

Varsayılan olarak (yani, hiçbir parametre ayarlanmadan), etkinleştirme durumu ne olursa olsun tüm temsilciler döndürülür.

NOT Tüm varyantlar, görünüm kurallarını zorunlu olarak uygular. Yalnızca arayana görünen temsilciler geri döner.

ALMA Yanıt Alanları

JSON çıktısı aşağıdaki tabloda tanımlanmış alanları içerir.

Alan	Açıklama
Alanları	Arka uç modelinde alanların listesi.
anahtar	Arka uçtaki alanı tanımlayan veritabanı anahtarı.
etiket	Kullanıcı arabiriminde kullanılan alan etiketi.
Gerekli	Alanın gerekli olup olmadığını belirtir.
Değerli	Alanın birden çok değeri kabul edip etmeyeceğini belirtir.
Tür	Alanın kabul edebileceği veri türleri listesi. Metin, tarih ve Boole verileri tür örnekleridir.
kod	Veri türünün kodu.
açıklama	Veri türünün açıklaması.
biçim	Veri türü örneği.

GET Import JSON Dosyası Örneği

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıtına bir örnek yer alır.

```
{
        "alanlar": [
                {
                        "key": "id",
                        "etiket": "Ekip Kimliği", "gerekli": true,
                        "çok katmanlı": false, "türler": [
                        {
                                "kod": "Tamsayı", "açıklama": "Sayı",
                                "biçim": "1, 2, 3"
                        }
                ]
        },
```

```
            {
                "key": "ad",
                "etiket": "Ad", "gerekli":
                true, "çok katmanlı": false,
                "türler": [
                {
                    "kod": "Metin", "açıklama": "Metin",
                    "biçim": "Örnek metin"
                }
        ]
},
{
    "key": "activatedDate", "label":
    "Activated Date", "required": true,
    "multisited": false, "types": [
                {
                    "kod": "AA/GG/YYYY", "açıklama":
                    "ABD Tarihi", "biçim": "07/04/2016"
                },
                {
                    "kod": "GG/AA/YYYY", "açıklama":
                    "Avrupa Tarihi", "biçim": "04/07/2016"
                }
    ]
},
```

```
{
        "anahtar": "verimlilikKompilasyonu", "etiket":
        "Verimlilik Kapsaması", "gerekli": doğru,
        "çok katmanlı": false, "türler": [
                {
                        "kod": "TrueFalse", "açıklama":
                        "true/false", "format": "true"
                                }
                        ]
                }
        ]
}
```


POST Alma Protokolü ve URI

URI	/api/rest/fileimport/{importType} Burada importType önceden tanımlanmış alma türlerinden biridir. **ÖRNEK** kullanıcılar, gruplar ve ekipler.
Yöntem	YAYINLA
İzinler	Toplu Olarak Alma
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

POST Yanıt Alanlarını İçe Aktarma

JSON çıktısı aşağıdaki tabloda tanımlanmış alanları içerir.

Alan	Açıklama
tenantId	Çok değerli alanlar için Kiracı Kimliği.

Alan	Açıklama
eşleme	Çok değerli alanlar için eşleme nesneleri dizisini açıklar.
sütun	CSV eşleme verilerinin alındığı sütun.
alan	Verilerin eşlendiği arka uç modelinin alanı.
Datatype	Arka uç için veri için ek dönüşümlerin gerekli olup olmadığını belirten CSV sütununun veri türü.

POST Import JSON Dosyası Örneği

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıtına bir örnek yer alır.

JSON Biçimi


```
{
        "kiracıKimlik":1,
        "eşleme":[
                {
                        "sütun":"Ekip Kimliği",
                        "field":"id", "dataType":
                        "Integer"
                },
                {
                        "sütun":"Ad",
                        "field":"name", "dataType":
                        "Metin"
                },
                {
                        "sütun":"Etkin Tarih",
                        "alan":"activatedDate", "dataType":
                        "AA/GG/YYYY"
                },
                {
```

```
                    "sütun":"Verimlilik Duyarlığı",
                    "alan":"verimlilikKompilasyonu", "dataType":
                    "TrueFalse"
                }
            ]
}
```

POST Başarı Yanıtı Biçimi

```
{
            "status": "SUCCESS",
            "responseText": "Dosya başarıyla alınmış"
}
```

Alma Tercihi API'leri

Alma tercihleri, CSV dosya alma işleminin parçası olarak kullanılan kullanıcı tanımlı verilerdir. Bu veriler, CSV dosya alma işlemleri için önceden tanımlanmış tercihlerinizi devam ettirmenize olanak sağlayarak dosya alma çabasını azaltır.

Bu bölümde aşağıdaki alma tercihi API'ler açıklanmaktadır:

Alma Tercihi Oluştur API

Tercihler Oluştur API yeni bir alma tercihi oluşturmanıza olanak sağlar.

Alma Tercih Protokolü oluşturma ve URI

URI	/api/rest/importpreference
Yöntem	YAYINLA
İzinler	Toplu Olarak Alma
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

Alma Tercihi İsteği Alanları Oluşturma

Alan	**Açıklama**
name	Yeni alma tercihinin adı.
tür	Alma tercihinin türü.
Eşleştirmeleri	Alma tercihi için alan eşlemelerinin listesi.
alan	Belirtilen alma tercihi için alan.
sütun	Alana ilişkin sütun başlığı.
Datatype	Alandaki verinin türü.

Alma Tercihi JSON Dosyası Oluşturma Örneği

Aşağıda, biçimlendirilmiş JSON isteğine bir örnek yer alır.

```
{
        "ad": "Tercihim", "tür": "kişiler",
        "eşleme": [
                {
                        "field": "personId", "column":
                        "personId", "dataType":
                        "Metin"
                }
        ]
}
```

Alma Tercihi Sistem Yanıtı Oluşturma

Sistem, başarılı bir alma tercihi silme işlemine 200 Ok Durumu ile yanıt verir.

Alma Tercihlerini Sil API

Silme Tercihi API varolan bir alma tercihini silmenize olanak sağlar.

Alma Tercih Protokolü'nü silin ve URI

URI	/api/rest/importpreference/{id} Where id silmek istediğiniz alma tercihinin kimliğidir.
Yöntem	DELETE
İzinler	Toplu Olarak Alma
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

Alma Tercihi Sistem Yanıtlarını Silme

Sistem, başarılı bir alma tercihi silme işlemine 200 Ok Durumu ile yanıt verir.

Alma Tercihleri API

Alma Tercihleri API geçerli kiracı için tüm alma tercihlerini alır.

Alma Tercihleri Protokolü ve URI

URI	/api/rest/importpreference
Yöntem	AL
İzinler	Toplu Olarak Alma
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

Alma Tercihleri Yanıt Alanları

JSON çıktısı aşağıdaki tabloda tanımlanmış alanları içerir.

Alan	Açıklama
Tercihler	Alma tercihlerinin listesi.
Kişi	Kullanıcı alma tercihlerinin listesi.
kimlik	Alma tercih kimliği.
name	Alma tercihi adı.
tür	Alma tercihinin türü.
Eşleştirmeleri	Alma tercihi için alan eşlemelerinin listesi.
alan	Belirtilen alma tercihi için alan.
sütun	Alana ilişkin sütun başlığı.
Datatype	Alandaki verinin türü.

JSON Dosyası Örneği

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıtına bir örnek yer alır.


```
{
        "Tercihler": [
                {
```

```
                "kişiler": [
                    {
                        "id": 1,
                        "ad": "Kullanıcı Eşlemem", "tür":
                        "kişiler", "eşlemeler": [
                            {
                                "field": "personId",
                                "column": "Person ID",
                                "dataType": "Integer"
                            },
                            {
                                "field": "e-posta",
                                "sütun": "E-posta", "dataType":
                                "Metin"
                            }
                        ]
                    },
                    {
                        "id": 2,
                        "ad": "Boş Eşlemem", "tür":
                        "kişiler",
                        "eşlemeler": []
                    }
            ]
    },
    {
        "gruplar": [
            {
                "id": 3,
                "ad": "Grup Eşlemem", "tür": "kişiler",
```

```
                                        "eşlemeler": []
                                    }
                                ]
                            }
                        ]
}
```


Sistem Yanıtı

Sistem, başarılı bir alma tercihi silme işlemine 200 Ok Durumu ile yanıt verir.

Kimliklere Göre Alma Tercihleri API

Kimlikle Alma Tercihleri API bir alma tercihini kimliğiyle alır ve böylece görüntüleyebilirsiniz.

Kimlik Protokolüne Göre Alma Tercihleri ve URI

URI	/api/rest/importpreference/{id}
Yöntem	AL
İzinler	Toplu Olarak Alma
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri
Parametreler	Id = Görüntülemek istediğiniz alma tercihinin kimliği.

Kimlik Yanıtı Alanlarına Göre Alma Tercihleri

JSON çıktısı aşağıdaki tabloda tanımlanmış alanları içerir.

Alan	Açıklama
kimlik	Alma tercih kimliği.
name	Alma tercihi adı.
tür	Alma tercihinin türü.
Eşleştirmeleri	Alma tercihi için alan eşlemelerinin listesi.

Alan	Açıklama
alan	Belirtilen alma tercihi için alan.
sütun	Alana ilişkin sütun başlığı.
Datatype	Alandaki verinin türü.

Kimlik JSON Dosyasına Göre Alma Tercihleri Örneği

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıtına bir örnek yer alır.


```
{
        "id": 1,
        "ad": "Kullanıcı Eşlemem", "tür":
        "kişiler", "eşlemeler": [
                {
                        "field": "personId",
                        "column": "Person ID",
                        "dataType": "Integer"
                },
                {
                        "field": "e-posta",
                        "sütun": "E-posta",
                        "dataType": "Metin"
                }
        ]
}
```


Sistem Yanıtı

Sistem, başarılı bir alma tercihi silme işlemine 200 Ok Durumu ile yanıt verir.

Alma Tercihlerini Güncelle API

Güncelleme Tercihleri API mevcut bir alma tercihini düzenlemenize olanak sağlar.

Alma Tercih Protokolü'nü güncelleyin ve URI

URI	/api/rest/importpreference/{id} Burada kimlik, düzenlemek istediğiniz alma tercihinin kimliğidir.
Yöntem	KOYMAK
İzinler	Toplu Olarak Alma
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

Alma Tercihi Yanıt Alanlarını Güncelleme

Alan	Açıklama
name	Alma tercihinin adı.
tür	Alma tercihinin türü.
Eşleştirmeleri	Alma tercihi için alan eşlemelerinin listesi.
alan	Belirtilen alma tercihi için alan.
sütun	Alana ilişkin sütun başlığı.
Datatype	Alandaki verinin türü.

Alma Tercihi JSON Dosyası Örneğini Güncelle

Aşağıda, biçimlendirilmiş JSON isteğine bir örnek yer alır.

```
{
        "ad": "Güncellenmiş Ad", "tür":
        "kişiler", "eşleme": [
                {
                        "field": "personId", "column":
                        "Person ID", "dataType":
                        "Metin"
                }
        ]
```

```
}
```

Alma Tercihi Sistem Yanıtlarını Güncelle

Sistem, başarılı bir alma tercihi silme işlemine 200 Ok Durumu ile yanıt verir.

Ekleme/Dışlama Listesi API

Kaydetmek istediğiniz ya da istemediğiniz dahili hatlar, telefon numaraları veya kişi talimatları listesi oluşturmak, tanımlamak, güncellemek veya silmek için Dışlama/Dışlama Listesi API kullanın. Bu API dört yöntem kullanır:

- AlmaYünümSöz: Bir ya da tüm Ekleme/Dışlama listelerini geri almanıza olanak verir.
- PUT Yersiz Sınır: Kesinlik/Dışlama listesindeki bilgileri güncellemenize olanak sağlar.
- POST. Nedensiz Dışlama: Bir Dışlama/Dışlama listesi oluşturmanıza olanak verir.
- DELETE Isterseniz: Bir Dahil Et/Hariç Tut listesini silmenize olanak verir.

Ekleme/Dışlama Listesi Al API

EKLE/Hariç Tut Listesini AL, bir veya tüm Dahil Et/Hariç Tut listelerinden birini veya tümünü almanıza olanak sağlar.

İletişim Kuralı ve API Dahil Etme/Dışlama Listesi Alma URI

URI	/api/rest/recording/recordingExclusion /api/rest/recording/recordingExclusion/<id>
Yöntem	AL
İzinler	Yönetim QM
İçerik Türü	uygulama/JSON
Parametreler	<kimdi> = İçeren/Dışlama listesi kimliği

kabul etme/dışlama listesi API istek alanları al

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
topluma yönelik	E	Tamsayı	İçeren Yer/Dışlama Listesi Kimliği.
topluma yönelik	E	Tamsayı	Kesinlik/Dışlama türü:

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
			1 = Beleş 2 = Dışlama
topluma yönelik	H	Tamsayı	Ekleme/Dışlama listesinin desen türü" 1 = ANI (Arayan numara) 2 = DNIS (Aranan numara) 3 = Dahili Hat 4 = Telefon numarası 5 = Herhangi
desen	H	Dizi	Ekleme/Dışlama listesindeki sayıların düzeni. Bu, dahil etmek veya hariç tutmak üzere bir sayı aralığı belirtmenize olanak sağlar. Desen alanı iki joker karaktere ve artı (+) işaretine izin verir: ? = tek basamaklı **EXAMPLE** 612822???? 612 alanındaki tüm numaraları içerir veya dışarıda tutar 822 değişiminin olduğu kod. * = Herhangi bir sayı **EXAMPLE** 612* 612 alanındaki tüm numaraları içerir veya dışarıda tutar kod. + = Ülke kodu göstergesi (yalnızca dizenin başlangıcında geçerlidir) **EXAMPLE** +44 Birleşik Krallıktaki iletişim kayıtlarını içerir veya dışarıda tutar. ÖNEMLİ Bir dışlama listesi verirseniz Artı (+) işareti olan bir uluslararası arama kodu içerir, Excel numarayı matematiksel olarak değerlendirir

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
			ifade. Bu listeleri kullanmak için, verilen öğesini dönüştürün. Dosyayı metne CSV (.TXT), dosyayı Excel'de açın ve bunu metin biçimli bir sütun olarak tanımlayın.
topluma yönelik	H	Tamsayı	Çağrının yönü için kimlik: 1 = Gelen 2 = Giden 3 = Herhangi Biri

GET Hizmet API Yanıt Alanları

JSON çıktısı aşağıdaki tabloda tanımlanmış alanları içerir.

Alan	Açıklama
Topluma yönelik	İçeren Yer/Dışlama Listesi
Kimliği. tanımlamasıExclusionType	Kesinlik/Dışlama türü: 1 = Beleş 2 = Dışlama dışlama
dışlamalıexclusionPatternType	Ekleme/Dışlama listesinin desen türü" 1 = ANI (Arayan numara) 2 = DNIS (Aranan numara) 3 = Dahili Hat 4 = Telefon numarası 5 = Herhangi
desen	Ekleme/Dışlama listesindeki sayıların düzeni. Bu, dahil etmek veya hariç tutmak üzere bir sayı aralığı belirtmenize olanak sağlar. Desen alanı iki joker karaktere ve artı (+) işaretine izin verir: ? = tek basamaklı ÖRNEK 612822????, 822 değişimiyle birlikte 612 alan kodundaki tüm numaraları içerir veya dışarıda tutar.

Alan	Açıklama
	* = Herhangi bir sayı **EXAMPLE** 612* 612 alan kodundaki tüm numaraları içerir veya dışarıda tutar. + = Ülke kodu göstergesi (yalnızca dizenin başlangıcında geçerlidir) **EXAMPLE** +44 Birleşik Krallıktaki iletişim kayıtlarını içerir veya dışarıda tutar. ÖNEMLİ Artı (+) ile uluslararası çağrı kodunu içeren bir dışlama listesi veya dışlama listesi dışa aktarırsanız sign, Excel sayıyı matematiksel ifade olarak değerlendirir. Bu listeleri kullanmak için, verilen öğesini dönüştürün. Dosyayı metne CSV (.TXT), dosyayı Excel'de açın ve bunu metin biçimli bir sütun olarak tanımlayın.
Topluma yönelik	Çağrının yönü için kimlik: 1 = Gelen 2 = Giden 3 = Herhangi Biri

GET Service API JSON Dosyası Örneği

```
{
    "numberExclusionListId" : <number>, "numberExclusionType"
    : <number>, "numberExclusionPatternType" : <number>,
    "desen" : <sstring>, "" " "" <number>,
}
```

PUT Dahil Etme/Hariç Tutma Listesi API

PUT Dahil Etme/Hariç Tutma Listesi, mevcut Ekleme/Dışlama listelerini güncellemenize olanak sağlar.

PUT Dahil Etme/Hariç Tutma Listesi API Protokolü ve URI

URI	/api/rest/recording/recordingExclusion/<id>
Yöntem	KOYMAK
İzinler	Yönetim QM
İçerik Türü	uygulama/JSON

PUT Dahil Etme/Hariç Tutma Listesi API İstek Alanları

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
topluma yönelik	E	Tamsayı	İçeren Yer/Dışlama Listesi Kimliği.
topluma yönelik	E	Tamsayı	Kesinlik/Dışlama türü: 1 = Beleş 2 = Dışlama
topluma yönelik	H	Tamsayı	Dahil Etme/Dışlama listesinin desen türü: 1 = ANI (Arayan numara) 2 = DNIS (Aranan numara) 3 = Dahili Hat 4 = Telefon numarası 5 = Herhangi
desen	H	Dizi	Ekleme/Dışlama listesindeki sayıların düzeni. Bu, dahil etmek veya hariç tutmak üzere bir sayı aralığı belirtmenize olanak sağlar. Desen alanı iki joker karaktere ve artı (+) işaretine izin verir: ? = tek basamaklı **EXAMPLE** 612822???? 612 alanındaki tüm numaraları içerir veya dışarıda tutar 822 değişiminin olduğu kod. * = Herhangi bir sayı

Alan	Gere	Tür	Açıklama
			EXAMPLE 612* 612 alanındaki tüm numaraları içerir veya dışarıda tutar kod. + = Ülke kodu göstergesi (yalnızca dizenin başlangıcında geçerlidir) **EXAMPLE** +44 Birleşik Krallıktaki iletişim kayıtlarını içerir veya dışarıda tutar. ÖNEMLİ Bir dışlama listesi verirseniz Artı (+) işareti ile uluslararası bir arayan kodu içerir, Excel sayıyı matematiksel ifade olarak algılar. Bu listeleri kullanmak için, verilen öğesini dönüştürün. Dosyayı metne CSV (.TXT), dosyayı Excel'de açın ve bunu metin biçimli bir sütun olarak tanımlayın.
topluma yönelik	H	Tamsayı	Çağrının yönü için kimlik: 1 = Gelen 2 = Giden 3 = Herhangi Biri

PUT Dahil Etme/Hariç Tutma Listesi API Yanıt Alanları

JSON çıktısı aşağıdaki tabloda tanımlanmış alanları içerir.

Alan	Açıklama
Topluma yönelik	İçeren Yer/Dışlama Listesi
Kimliği. tanımlamasıExclusionType	Kesinlik/Dışlama türü: 1 = Beleş 2 = Dışlama
Topluma yönelik	Ekleme/Dışlama listesinin desen türü"

Alan	Açıklama
	1 = ANI (Arayan numara) 2 = DNIS (Aranan numara) 3 = Dahili Hat 4 = Telefon numarası 5 = Herhangi
desen	Ekleme/Dışlama listesindeki sayıların düzeni. Bu, dahil etmek veya hariç tutmak üzere bir sayı aralığı belirtmenize olanak sağlar. Desen alanı iki joker karaktere ve artı (+) işaretine izin verir: ? = tek basamaklı ÖRNEK 612822????, 822 değişimiyle birlikte 612 alan kodundaki tüm numaraları içerir veya dışarıda tutar. * = Herhangi bir sayı EXAMPLE 612* 612 alan kodundaki tüm numaraları içerir veya dışarıda tutar. + = Ülke kodu göstergesi (yalnızca dizenin başlangıcında geçerlidir) EXAMPLE +44 Birleşik Krallıktaki iletişim kayıtlarını içerir veya dışarıda tutar. ÖNEMLİ Artı (+) ile uluslararası çağrı kodunu içeren bir dışlama listesi veya dışlama listesi dışa aktarırsanız Sign, Excel sayıyı matematiksel ifade olarak değerlendirir. Bu listeleri kullanmak için, verilen öğesini dönüştürün. Dosyayı metne CSV (.TXT), dosyayı Excel'de açın ve bunu metin biçimli bir sütun olarak tanımlayın.
Topluma yönelik	Çağrının yönü için kimlik: 1 = Gelen 2 = Giden 3 = Herhangi Biri

PUT Dahil Etme/Hariç Tutma Listesi API JSON Dosyası Örneği

{

```
    "numberExclusionListId" : <number>, "numberExclusionType"
    : <number>, "numberExclusionPatternType" : <number>,
    "desen" : <sstring>, "" " "" <number>,
}
```

POST Dışlama/Ekleme Listesi API

POST Kapsanma/Dışlama Listesi, kayıtta dahil etmek veya kayıt dışı bırakmak için bir iletişim kaydı listesi oluşturmanıza olanak sağlar.

POST Katılım/Dışlama Listesi API Protokolü ve URI

URI	/api/rest/recording/recordingExclusion /api/rest/recording/recordingExclusion/<id>
Yöntem	YAYINLA
İzinler	Yönetim QM
İçerik Türü	uygulama/JSON

POST Kabul Etme/Dışlama Listesi API İstek Alanları

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
topluma yönelik	E	Tamsayı	İçeren Yer/Dışlama Listesi Kimliği.
topluma yönelik	E	Tamsayı	Kesinlik/Dışlama türü: 1 = Beleş 2 = Dışlama
topluma yönelik	H	Tamsayı	Ekleme/Dışlama listesinin desen türü" 1 = ANI (Arayan numara) 2 = DNIS (Aranan numara)

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
			3 = Dahili Hat 4 = Telefon numarası 5 = Herhangi
desen	H	Dizi	Ekleme/Dışlama listesindeki sayıların düzeni. Bu, dahil etmek veya hariç tutmak üzere bir sayı aralığı belirtmenize olanak sağlar. Desen alanı iki joker karaktere ve artı (+) işaretine izin verir: ? = tek basamaklı **EXAMPLE** 612822???? 612 alanındaki tüm numaraları içerir veya dışarıda tutar 822 değişiminin olduğu kod. * = Herhangi bir sayı **EXAMPLE** 612* 612 alanındaki tüm numaraları içerir veya dışarıda tutar kod. + = Ülke kodu göstergesi (yalnızca dizenin başlangıcında geçerlidir) **EXAMPLE** +44 Birleşik Krallıktaki iletişim kayıtlarını içerir veya dışarıda tutar. ÖNEMLİ Bir dışlama listesi verirseniz artı (+) işareti olan bir uluslararası arama kodu içerir, Excel sayıyı matematiksel ifade olarak değerlendirir. Bu listeleri kullanmak için, verilen öğesini dönüştürün. Dosyayı metne CSV (.TXT), dosyayı Excel'de açın ve bunu metin biçimli bir sütun olarak tanımlayın.
Topluma yönelik	H	Tamsayı	Çağrının yönü için kimlik:

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
			1 = Gelen 2 = Giden 3 = Herhangi Biri

Yanıt Alanları API Gönderme/Dışlama Listesi SONRASı

JSON çıktısı aşağıdaki tabloda tanımlanmış alanları içerir.

Alan	Açıklama
Topluma yönelik	İçeren Yer/Dışlama Listesi
Kimliği. tanımlamasıExclusionType	Kesinlik/Dışlama türü: 1 = Beleş 2 = Dışlama dışlama
dışlamalıexclusionPatternType	Ekleme/dışlama listesinin desen türü: 1 = ANI (Arayan numara) 2 = DNIS (Aranan numara) 3 = Dahili Hat 4 = Telefon numarası 5 = Herhangi
desen	Ekleme/Dışlama listesindeki sayıların düzeni. Bu, dahil etmek veya hariç tutmak üzere bir sayı aralığı belirtmenize olanak sağlar. Desen alanı iki joker karakter karaktere izin verir: ? = tek basamaklı ÖRNEK 612822????, 822 değişimiyle birlikte 612 alan kodundaki tüm numaraları içerir veya dışarıda tutar. * = Herhangi bir sayı EXAMPLE 612* 612 alan kodundaki tüm numaraları içerir veya dışarıda tutar.
Topluma yönelik	Çağrının yönü için kimlik: 1 = Gelen

Alan	Açıklama
	2 = Giden 3 = Herhangi Biri

JSON Dosya Örneği API Post Kapsama/Dışlama Listesi

```
{
    "numberExclusionListId" : <number>, "numberExclusionType"
    : <number>, "numberExclusionPatternType" : <number>,
    "desen" : <sstring>, "" " "" <number>,
}
```

SIL Dahil Etme/Hariç Tutma Listesi API

SIL Dahil Etme/Hariç Tutma Listesi, Dahil Etme/Hariç Tutma Listesini silmenize olanak sağlar.

SIL Dahil Etme/Hariç Tutma Listesi API Protokolü ve URI

URI	/api/rest/recording/recordingExclusion/<id>
Yöntem	YAYINLA
İzinler	Yönetim QM
İçerik Türü	uygulama/JSON

Dahil Etme/Hariç Tutma Listesi Sistem Yanıtlarını Silme

Sistem, başarılı bir alma tercihi silme işlemine 200 Ok Durumu ile yanıt verir.

Etkileşim Özeti Okuma API

Etkileşim özetlerini vermek için Etkileşim Özeti Oku API kullanın.

Protokol ve URI

URI	/api/rest/cas/interactionsummary? clientAppID="<string>"&ccrId=<Inte ger>
Yöntem	AL
İzinler	Konuşmayı Metin Analizine Görüntüleme
Parametreler	clientAppId = API çağıran uygulamayı temsil eden bir dize. Bir uygulama API çağırmak üzere onaylandığında atanır. ccrID = Özetin ilişkilendirildiği CCR kimliği.

Yanıt örneği


```
{
	"status": "başarı",
	"Özet": "Jack, verilerini çok hızlı bir şekilde araştırdığı için veri planını yükseltme konusunda araştırma yapmak için mobil taşıyıcısını aradı. Müşteri hizmetleri temsilcisi Jack'in adını, hesap numarasını, doğum tarihini ve telefon numarasını doğrulayarak kimliğini doğrulamıştır. Temsilci daha sonra Jack'in hesabına baktı ve çok fazla veri kullandığını gördü. Temsilci $75 için 60GB'lık bir plandan bahsetti ancak Jack daha fazlasına ihtiyacı olacağını söyledi. Temsilci daha sonra $90 için Kuzey Amerika'da sınırsız çağrıları da içeren 120GB bir plan sundu. Jack deniz aşırı aramaların dahil edilip edilmeyeceğini sordu ve temsilci farklı ülkelerin farklı oranlara sahip olduğunu söyledi. Jack, 120GB planına yükseltmeye karar verdi ve temsilci değişikliği doğruladı. Jack memnun kaldı ve müşteri anketini tamamlamadan önce temsilciye teşekkür etti.",
	"Neden": "Başarı"
}
```

İşler API

Bu API, son "X" kayıt işlerinde basit sorguları kolaylaştırır ve uçuş içi iş durumu hakkında ayrıntıların yanı sıra tarihsel güvence iş ayrıntıları sağlar.

Protokol ve URI

URI	/api/rest/rest/işi
Yöntem	AL
İzinler	Kiracıyı Yönetme
İçerik Türü	Geçerli değil

İstek alanları

Ad	Açıklama	Notlar
sınırlamak	Geri dönülecek işlerin sayısı	Varsayılan = 1
tenantId	Şu kiracı kimliği: Sorgulama işleri	Bu alan yalnızca sistem yöneticisi hesapları için geçerlidir. Kiracı yönetici kullanıcılar için bu alan varsayılan olarak kullanıcının kiracı kimliğine ayarlanır.

Yanıt Alanları

Alan	Tür	Açıklama
kimlik	Sayı	İş Kimliği.
tenantId	Sayı	İş için kiracı kimliği.
jobStartDate	Dönem	İş başlangıç tarihi.
jobEndDate	Dönem	İş bitiş tarihi.

Alan	Tür	Açıklama
jobStatus	Dizi	İş durumu. Olası Değerler: ▪ PLANLANAN ▪ IN_QUEUE ▪ IN_PROGRESS ▪ IPTAL ▪ BİT -MİŞ
minContactDate	Dönem	Aranacak minimum iletişim tarihi.
maxContactDate	Dönem	Aranacak maksimum iletişim tarihi.
kayıtlarYıldız	Sayı	İşlenen kayıt sayısı.
kayıtlarToYüresi	Sayı	İşleyecek kayıtların sayısı.
cdrMatches	Sayı	Eşleşen CDR'lerin sayısı.
rootResultingInCcr	Sayı	İletişim oluşturmayla sonuçlanan kök kayıtlarının sayısı.
ccrsCreated	Sayı	Oluşturulan CFR sayısı.
extensionTableMatches	Sayı	Bu işlerde iletişimleri eşleştiren cihazların sayısı.
acdMatches	Sayı	ACD eşleşmelerin sayısı.
ortalamaSuccess	Sayısal (milisaniye)	Başarılı bir şekilde uzlaştırılmış kök kaydı için ortalama tamamlanma süresi.
successCount	Sayı	Başarıyla işlenen kök kayıtlarının sayısı.
başarıToplamSüresi	Sayısal (milisaniye)	Eşleşen iletişim kayıtlarına sahip olduğu bulunan tüm kök kayıtların işlenmesi için geçen toplam süre.
isScheduledYürün	Doğru/Yanlış	İş bir zamanlama tarafından tetiklenmiş.
updatedDate	Dönem	İş için en son güncellemenin zaman damgası.

Alan	Tür	Açıklama
producerHostName	Dizi	İşi oluşturan makinenin ana bilgisayar adı.
consumerHostName	Dizi	İşi kullanan makinenin ana bilgisayar adı.
iletişimSüresiDuration	Sayısal (saniye)	İletişimlerin uzlaşması için gereken süre.
realtimeEventDuration	Sayısal (saniye)	Gerçek zamanlı olayların süresi.
nonRealtimeEventDuration	Sayısal (saniye)	Gerçek zamanlı olmayan olayların süresi.
iş akışıDurma	Sayısal (saniye)	İş akışının süresi.
numberOfRealtimeEvents	Sayı	İş tarafından işlenen gerçek zamanlı olayların sayısı.
numberOfNonRealtimeEvents	Sayı	İş tarafından işlenen gerçek zamanlı olmayan olayların sayısı.
Özellikler	Dizelerin anahtar-değer haritası	İşe sağlanan özelliklerin haritası.

JSON Dosya Örnekleri

İstek

Aşağıda, biçimlendirilmiş JSON isteğine bir örnek yer alır.

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

Yanıt

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıtına bir örnek yer alır.

```
[
    {
        "id": 10250,
        "kiracıKimlik": 1,
```

```
            "jobStartDate": 1628177990210,
            "jobEndDate": null,
            "jobStatus": "FINISHED",
            "minContactDate": 1628177390197,
            "maxContactDate": 1628149190193,
            "recordings00ed": 0,
            "recordingsToYapma": 0,
            "cdrMatches": 0,
            "rootResultingInCcr": 0,
            "ccrsCreated": 0,
            "extensionTableMatches": 0,
            "acdMatches": 0,
            "ortalamaSuccess": 0,
            "successCount": 0,
            "successTotalTime": 0,
            "isScheduledOgram": false,
            "updatedDate": 1628177990310,
            "producerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
            "consumerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
            "contactReconciliationDuration": 0,
            "realtimeEventDuration": 0,
            "NonRealtimeEventDuration": 0,
            "workflowDuration": 0,
            "numberOfRealtimeEvents": 0,
            "numberOfNonRealtimeEvents": 0,
            "özellikler": {}
        }
]
```

Kurumsal Yapı API'leri

Kurumsal Yapı API'leri, bir kiracıyla ilgili temel bilgileri almak veya oluşturmak için kullanılır.

Bir Kişiye Roller Atama API

Bir Kişiye Rol Atama API bir kişinin rolünü almanıza veya güncellemenize olanak sağlar.

Bir Kişiye API Protokolüne Roller Atama ve URI

URI	/api/rest/org/common/<group>
Yöntem	YAYINLA
İzinler	ViewOrg UpdateOrg
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

Bir Kişiye Rol Atama API İstek Alanlarına Roller Atama

Ad	Gereksinimleri?	Açıklama
ad	E	Grubun adı
üst GrupKimlik Kimliği	E	Üst grubun benzersiz kimliği.
ekipler	H	ekiple ilişkilendirilen ekip kimliklerinin listesi.

Bir Kişiye Rol Atama API JSON Dosya Örneği

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıtına bir örnek yer alır.

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

```
                "gruplar":,
                {
                "kimlik":2
                ,
        },      "ad":"kiracı CCS 1",
        ...
]
```

Ortak Grup API

Bu API belirtilen verilerle yeni bir grup oluşturur.

Ortak Grup API Protokolü ve URI

URI	/api/rest/org/common/group>
Yöntem	YAYINLA
İzinler	ViewOrg UpdateOrg
İçerik Türü	JSON

Ortak Grup API İstek Alanları

Ad	Gereksinimleri?	Açıklama
ad	E	Grubun adı
üst GrupKimlik Kimliği	E	Üst grubun benzersiz kimliği.
ekipler	H	ekiple ilişkilendirilen ekip kimliklerinin listesi.

Kurumsal Yapı Ortak API (Ayrıntıya Gitme Bilgileri)

Bu API, kullanıcının kapsamı için her grup, her gruptaki tüm ekipler ve her ekipteki tüm temsilciler için bilgileri içeren bir JSON dizisi döndürür.

Ortak API Protokolü ve URI

URI	/api/rest/org/common/common/permission/<perhavet>
Yöntem	AL
İzinler	ViewOrg UpdateOrg
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri
Parametre	izinler

Ortak API İsteği Alanları

Ad	Gereksinimleri?	Açıklama
izin	E	Grup ve ekip izin bilgilerini listelemek istediğiniz izin adı.

Ortak API Yanıt Alanları

JSON çıktısı aşağıdaki tabloda tanımlanmış alanları içerir.

Ad	Açıklama
groupId	Dizideki ekiplerin grup kimliği.
name	Grubun adı.
displayId	Grubun kimliğini görüntüleyin.
üst GrupKimlik Kimliği	Belirtilen grubun üst grubunun kimliği. üst
GrupAdı	Belirtilen grubun üst grubunun adı. Takım
	Ekip bilgileri.
personId	Belirtilen ekipteki kullanıcının kişi kimliği.
firstName	Belirtilen ekipteki kullanıcının adı.
lastName	Belirtilen ekipteki kullanıcının soyadı.

Ad	Açıklama
tenantId	Belirtilen ekipteki kullanıcının Kiracı Kimliği.
e-posta	Belirtilen ekipteki kullanıcının e-posta adresi.
skillId	Belirtilen ekipteki kullanıcının Beceri Kimliği.

Ortak API JSON Dosyası Örneği

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıtına bir örnek yer alır.


```
[
        {
            "groupId":3, "name":"Kiracı 1
            Grup 1", "displayId":3,
            "parentGroupId":2,
            "üst GrupAdı":"Kiracı 1", "ekipler":
                [
                    {
                    "groupId":4, "name":"Kiracı 1
                    Ekip 1" "displayId":4,
                    "parentGroupId":3,
                    "üst GrupAdı":"Kiracı 1 Grup 1", "temsilciler":
                        [
                            {
                            "personId":7,
                            "firstName":"al"
                            "lastName":"dente",
                            "groupId":4,
                            "kiracıKimlik":2,
```

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



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


Grup API

Kullanıcının erişimi olan tüm grupları almak veya yeni bir grup oluşturmak için bu API kullanın.

Grup API Protokolü ve URI

Kullanıcının erişimi olan tüm grupları listelemek veya oluşturmak için:

URI	/api/rest/org/common/group/permission/<perhavet>
Yöntem	AL YAYINLA
İzinler	ViewOrg UpdateOrg
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

Liste oluşturmak veya belirli bir grup oluşturmak için:

URI	/api/rest/org/group/<id>
Yöntem	AL YAYINLA
İzinler	ViewOrg UpdateOrg
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri
Perameter	Kullanıcının erişimi olduğu grup kimliği.

Grup API İstek Alanları–Tüm Gruplar

Kullanıcının erişimi olan yeni gruplar oluşturur.

Ad	Gereksinimleri?	Açıklama
kimlik	E	Görüntülenecek grubun grup kimliği.
ad	E	Grubun adı.
Aktif	E	Dönem milisaniye cinsinden etkinleştirme süresi.
Devre dışı	H	Dönem milisaniye cinsinden devre dışı bırakma süresi.
Üst GrupKimlik Kimliği	E	Grubun üst grup adı.

Grup API Yanıt Alanları

JSON çıktısı aşağıdaki tabloda tanımlanmış alanları içerir.

Ad	Açıklama
kimlik	Görüntülenecek grubun grup kimliği.
name	Grubun adı.

Grup API JSON Dosyası Örneği

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıtına bir örnek yer alır.

```
[
        {
                "id":4,
                "adı":"Acme Rockets",
        },
        {
                "id":5,
                "ad":"İlişkili Araçlar",
        },
        ...
]
```

Tek bir grubun ayrıntıları:

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

Kimliklere göre gruplandır (Ekiplerle)

Kimlikle Grupla (ekiplerle) API belirtilen grupla ilgili bilgileri (ekiplerini de kapsayan) listelemenize, belirtilen grubu güncellemenize veya ekibi silmenize olanak sağlar.

Kimlik (Ekiplerle) Protokolüne göre gruplandır ve URI

URI	/api/rest/org/common/group/<id>
Yöntem	AL SILME SONRA Sı
İzinler	ViewOrg UpdateOrg
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri
Parametre	Grup Kimliği

Kimliklere Göre Gruplandır (Ekiplerle) İstek Alanları

POST yöntemi belirtilen grup kaydını günceller.

Ad	Gereksinimleri?	Açıklama
ad	E	Güncellenecek grubun adı.
üst GrupKimlik Kimliği	E	Yeni grubun üst grup adı.

Kimliğine Göre Gruplandır (Ekiplerle) Yanıt Alanları

JSON çıktısı aşağıdaki tabloda tanımlanmış alanları içerir.

Ad	Açıklama
kimlik	Görüntülenecek grup kimliği.
name	Görüntülenecek grubun adı.
Aktif	Grup etkinleştirmeden bu yana geçen süre (dönem milisaniye cinsinden).

Ad	Açıklama
Devre dışı cinsinden).	Grubun devre dışı bırakılmasından bu yana geçen süre (dönem milisaniye
üst GrupKimlik Kimliği	Grubun üst grup adı.
ekipler	Grup içindeki ekipler hakkında ayrıntılı bilgi.
name	Ekip adı.
groupId	Ekibin grup kimliği.

Kimliklere Göre Gruplandır (Ekiplerle) JSON Dosya Örneği

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıtına bir örnek yer alır.


```
[
        {
                "id":3,
                "ad":"Kiracı 1 Grup 1", "etkin":1388556000000,
                "devre dışı":32503615200000, "parentGroupId":2,
                "ekipler": [
                        {
                                "ad":"Kiracı 1 Ekip 1"
                                "groupId":4
                        }
                        {
                                "ad":"Kiracı 1 Ekip 2"
                                "groupId":5
                        }

                         ...
                ]
        },
```

...

]

Grup Kişisi API

Grup Kişisi API, bir kişiyi görüntülemenize, yeniden atamanıza ve gruba eklemenize olanak sağlar.

Grup Kişi API Protokolü ve URI

URI	/api/rest/org/group/<groupId>/kişi/
Yöntem	AL GÖND ERİ KOY
İzinler	ViewOrg UpdateOrg
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri
Parametre	groupId - kişilerin bulunduğu grubun kimliği

Grup Kişisi API İsteği Alanları

Bir kişiyi bir gruba yeniden atar ve yeniden atamadan sonra bu gruptaki tüm kullanıcıları döndürür.

Ad	Gereksinimleri?	Açıklama
personId	E	Gruptaki kullanıcının kişi kimliği.

Grup Kişisi API Yanıt Alanları

JSON çıktısı aşağıdaki tabloda tanımlanmış alanları içerir.

Ad	Açıklama
firstName	Gruptaki kişinin adı.
lastName	Gruptaki kişinin soyadı.
personId	Gruptaki kullanıcının kişi kimliği.

Grup Kişisi API JSON Dosyası Örneği

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıtına bir örnek yer alır.

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

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


        },
        ...
]
```

Grup (Kapsamlı) API

Grup (kapsamlı) API bir grup görüntülemenize ve oluşturmanıza olanak sağlar.

Grup (Kapsamlı) API Protokolü ve URI

URI	/api/rest/org/common/group/permission/<perhavet>
Yöntem	AL YAYINLA
İzinler	ViewOrg UpdateOrg
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri
Parametre	Izin - Grubun kapsamının adı.

Grup (Kapsamlı) API İstek Alanları

POST yöntemi, belirtilen üst grupta bir grup oluşturur.

Ad	Gereksi nimleri?	Açıklama
ad	E	Grubun adı.
üst GrupKimlik Kimliği	E	Üst grubun kimliği.

Grup (Kapsamlı) API Yanıt Alanları

JSON çıktısı aşağıdaki tabloda tanımlanmış alanları içerir.

Ad	Açıklama
name	Grubun adı.
kimlik	Grubun kimliği.

JSON Dosya Örneği API Grup (Kapsamlı)

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıtına bir örnek yer alır.

```
[
    {
            "ad":"Kiracı 1 Grup 1", "groupId":1,

    },
    {       "name":"Tenanr 1 Grup 2", "groupId":2,

    }
    ...
]
```

İzinler API

Bir grup için kullanılabilir tüm izinleri almak için İzinler API kullanın.

Protokol API İzinler ve URI

Kullanıcının erişimi olan tüm grupları listelemek veya oluşturmak için:

URI	/api/rest/org/permissions/
Yöntem	AL
İzinler	ViewOrg UpdateOrg
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

Yanıt Alanlarını API İzinler

JSON çıktısı aşağıdaki tabloda tanımlanmış alanları içerir.

Ad	Açıklama
kimlik	Belirli iznin kimliği.
name	İznin adı.

JSON Dosyası API İzinler Örneği

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıtına bir örnek yer alır.

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

Kişi API

Kişi API, Webex WFO içinde yeni bir kişi (kullanıcı) görüntüler veya oluşturur.

Kişi API Protokolü ve URI

URI	/api/rest/org/common/person
Yöntem	YAYINLA
İzinler	ViewOrg UpdateOrg
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

Kişi API İsteği Alanları

POST yöntemi yeni bir kişi/temsilci oluşturur. Yeni kişi için roller gerekli değildir; varsayılan olarak temsilci rolüne geçerler. GroupId gerekli değildir; varsayılan ekiptir ve kişi ayrıntısı verileri ancak kullanıcının zamanlanması durumunda gereklidir. Görünümler gerekli değildir; varsayılan görünüm kullanılır.

Ad	Gereksinimleri?	Açıklama
firstName	E	Yeni kişinin adı.
lastName	E	Yeni kişinin soyadı.
E-posta	E	Yeni kişinin e-posta adresi.
saat Dilimi	E	Yeni kişinin saat dilimi.
acdId	E	Yeni kişinin ACD.
enabledForScheduled	E	Kullanıcı düzenleme/oluşturma sayfasında gösterilen onay kutusunu izler. Yeni kişinin zamanlanıp zamanlamayacağını belirlemek için temsilci ayrıntısı yerine WFM tarafından kullanılır.
temsilciAyrın		Yeni kişi için ayrıntı sağlar
beceri Eşlemeleri	H	Kullanıcının beceri eşlemelerini listeler.
Özel durum	H	Kullanıcının özel durumlarını listeler.
Görünümler	H	Kullanıcının görünüm ayarlarını tanımlar.
viewId	H	Kullanıcının görünüm kimliği.
mainView	H	Belirtilen görünüm kimliğinin kullanıcının ana kimliği olup olmadığını gösterir

Ad	Gereksinimleri?	Açıklama
		görünüm. Doğru = Kullanıcının ana görünümü Yanlış = Kullanıcının ana görünümü değil
workShifts	H	Kullanıcının çalışma vardiyası ayarları.
workShiftId	H	Kullanıcının vardiya kimliği.
shiftWeekStart	H	Kullanıcının vardiya haftasının başladığı tarih.

Kişi API JSON Dosyası Örneği

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıtına bir örnek yer alır.


```
{
    "firstName": "Al",
    "lastName": "Dente",
    "e-posta": "al.dente@domain.com",
    "parola": "123456789",
    "Saat Dilimi": 1,
    "acdId": "999",
    "enabledForScheduling":true,
    "agentDetail": {
            "skillMappings": [
                    1,
                    2
             ],
               "İstisnalar": [ 1,
                    2
            ],
            "görünümler": [
                    {
                            "viewId": 1,
```

```
                    "mainView": doğru
                }
            ],
        "workShifts": [
                {
                    "workShiftId": 1,
                    "shiftWeekStart": "2014-08-01"
                }
        ]
}
```


Kimliğine göre kişi API

Kimlikle Kişi API. belirli bir kullanıcı hakkındaki ayrıntılı bilgileri görüntülemenize veya güncellemenize olanak sağlar. Belirli bir kullanıcıyı silmek için de kullanılabilir.

Kimlik API Protokolüne göre kişi ve URI

URI	/api/rest/org/common/person/<personId>
Yöntem	AL KOYMAK
İzinler	ViewOrg UpdateOrg
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri
Parametre	personId

Kimliğine Göre Kişi API İstek Alanları (PUT Yöntemi)

PUT yöntemi, belirtilen kullanıcının ayrıntılı bilgilerini oluşturur.

ÖNEMLİ PUT yöntemini kullanarak oluşturduğunuz kullanıcı ACD dahilse, ACD bir dahaki sefer senkronize edildiğinde, WFO'Webex yinelenen bir kişi profili oluşturur. 'nı kullanmanız gerekecektir.
Bu kişi profillerini birleştirmek için Kişi Birleştir işlevi.

Ad	Gereksinimleri?	Açıklama
kimlik	E	Kullanıcının kişi kimliği.
acdId	E	Kullanıcının ACD kimliği.
acdServerId	E	dize olarak ACD sunucu kimliği. Bu kimlik olabilir Webex WFO'ACD Yapılandırma sayfasında yapılandırılır, veya aşağıdakilerden birini yapın: ▪ Unified CCE kullanan sistemlerde şu şekildedir: yeniden sorgulanır ve perifer kimliğidir. Avaya CM/CMS kullanan sistemlerde, gereklidir ve CMS ACD kimliğidir.
firstName	E	Kullanıcının adı.
lastName	E	Kullanıcının soyadı.
E-posta	E	Kullanıcının e-posta adresi.
displayId	E	Webex WFO'da görüntülenen kullanıcının adı.
Aktif	E	Kişinin etkinleştirildiği tarih.
Devre dışı	H	Kişinin devre dışı bırakıldığı tarih
groupId	E	Kullanıcı grubunun kimliği.
saat Dilimi	E	Kullanıcının bağlantı merkezinin saat dilimi.
etkin Planlanmamış	H	Doğru olarak ayarlanırsa, Webex WFO Temsilci yerine bu alanı kullanır Kullanıcının zamanlanıp zamanlamayacağını belirlemek için ayrıntı.
temsilciAyrıları	H	Kullanıcı için ayrıntılar listesi.
etkin	H	Kullanıcının etkin olup olmadığını gösterir.
şirketStartDate	H	Kullanıcının şirket için çalışmaya başladığı tarih.

Ad	Gereksinimleri?	Açıklama
bölümStartDate	H	Kullanıcının bölümde çalışmaya başladığı tarih.
terminationDate	H	Kullanıcının şirket için çalıştığı son tarih.
temsilciRank	H	Kullanıcının bölümdeki sırası.
beceri Eşlemeleri	H	Kullanıcının beceri eşlemelerini listeler.
kimlik	H	Beceri eşleme kimliği.
ad	H	Beceri eşleme adı.
workShifts	H	Kullanıcının çalışma vardiyası ayarları.
workShiftId	H	Kullanıcının vardiya kimliği.
workShiftName	H	Kullanıcının çalışma vardiyasının adı.
shiftWeekStart	H	Kullanıcının vardiya haftasının başladığı tarih.
Özel durum	H	Kullanıcının özel durumlarını listeler.
kimlik	H	Kullanıcının özel durum kimliği.
ad	H	Kullanıcının özel durumunun adı.
tarih	H	Kullanıcının özel durum tarihi.
başlamak	H	Kullanıcının özel durumunun başlangıç tarihi.
son	H	Kullanıcı özel durumunun bitiş tarihi.
süreYörler	H	Kullanıcının istisnası için saat sayısı.
bütünGün	H	İstisnanın tüm gün için olup olmadığını belirtir: Doğru = Tüm gün özel durumu False = tüm bir günlük istisnadan daha az
Ödenen	H	İstisnanın ödenip ödenmediğini belirtir. Doğru = Ücretli istisna

Ad	Gerekli nimleri?	Açıklama
		False = Ödenmemiş İstisna
Görünümler	H	Kullanıcının görünüm ayarlarını tanımlar.
viewId	H	Kullanıcının görünüm kimliği.
ad	H	Kullanıcının görünüm adı.
mainView	H	Belirtilen görünüm kimliğinin kullanıcının ana görünümü olup olmadığını gösterir. Doğru = Kullanıcının ana görünümü False = Kullanıcının ana görünümü değil

Kimliğine Göre Kişi API Yanıt Alanları

JSON çıktısı aşağıdaki tabloda tanımlanmış alanları içerir.

Alan	Açıklama
firstName	Kullanıcının adı.
lastName	Kullanıcının soyadı.
e-posta	Kullanıcının e-posta adresi.
Saat Dilimi	Kullanıcının bağlantı merkezinin saat dilimi.
acdId	Kullanıcının[ACD kimliği.
groupId	Kullanıcının grup Kimliği
Etkin Planlanmamış	Doğru olarak ayarlanırsa, Webex WFO bu alanı Temsilci Ayrıntısı yerine Kullanıcının zamanlanıp zamanlamayacağını belirleyin.
TemsilciAyrın	Kullanıcı için ayrıntılı bilgileri listeler.
Beceri Eşlemeleri	Kullanıcının beceri eşlemelerini listeler.
Özel durum	Kullanıcının özel durumlarını listeler.
Görünümler	Kullanıcının görünüm ayarlarını tanımlar.

Alan	Açıklama
viewId	Kullanıcının görünüm kimliğini tanımlar.
mainView	Belirtilen görünüm kimliğinin kullanıcının ana görünümü olup olmadığını ayarlar.
workShifts	Kullanıcının çalışma vardiyası ayarlarını tanımlar.
workShiftId	Kullanıcının vardiya kimliğini tanımlar.
shiftWeekStart	Kullanıcının vardiya haftasının tarihini ayarlar.

Kimliğine Göre Kişi API JSON Dosya Örneği

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıtına bir örnek yer alır.


```
{
    "firstName": "Al",
    "lastName": "Dente",
    "e-posta": "al.dente12333333335555@yourdomain.com",
    "saat Dilimi": 1,
    "groupId": "6", "enabledForScheduling":
    true, "agentDetail": {
        "skillMappings": [
            1,
            2
        ],
        "İstisnalar": [ 1,
            2,
            4
        ],
        "görünümler
        ": [
            {
                "viewId": 2,
                "mainView": true
```

```
                }
            ],
               "workShifts": [
                {
                    "workShiftId": 1,
                    "shiftWeekStart": "2014-08-01"
                    }
                ]
            }
    }
]
```


Kişinin Saat Dilimi API

Kişinin Saat Dilimi API belirtilen kişinin yapılandırılmış saat dilimini listeler.

Kişinin Saat Dilimi API Protokolü ve URI

URI	/api/rest/org/person/<personId>/saat dilimi
Yöntem	AL
İzinler	ViewOrg UpdateOrg
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri
Parametre	personId

Kişinin Saat Dilimi API Yanıt Alanları

JSON çıktısı aşağıdaki tabloda tanımlanmış alanları içerir.

Alan	Açıklama
kimlik	Kullanıcının saat dilimi kimliği.
name	Kullanıcının saat diliminin adı.

Kişinin Saat Dilimi API JSON Dosyası Örneği

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıtına bir örnek yer alır.

```
[
    {
            "id":"GMT-6:00",
            "ad":"Merkezi Saat Dilimi"
    }
```

Roller API

Roller API bir kiracının tüm rollerini okumanıza olanak sağlar.

Protokol API Roller ve URI

URI	/api/rest/org/role/by/kiracı
Yöntem	AL
İzinler	ViewOrg UpdateOrg
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri
Parametre	tenantId

İstek Alanlarını API Roller

POST yöntemi kiracı için belirtilen rolü oluşturur.

Ad	Gereksinimleri?	Açıklama
ad	E	Yeni kiracı rolünün adı.
tenantId	E	Yeni rolle ilişkilendirilen kiracı rol kimliği.
izinler	E	Yeni role atanan izinler.
kimlik	E	Yeni rolün izin kimliği.
ad	E	Yeni rol için iznin adı.

Yanıt Alanlarını API Roller

JSON çıktısı aşağıdaki tablolarda tanımlanmış alanları içerir.

Bir kiracı için tüm roller alınırken aşağıdaki alanlar döndürülür:

Alan	Açıklama
ID	Kiracı rol kimliği.
Ad	Kiracı rol kimliğiyle ilişkilendirilen ad.

Bir kiracı için belirli bir rol alınırken aşağıdaki alanlar döndürülür:

Alan	Açıklama
ID	Kiracı rol kimliği.
Ad	Kiracı rol kimliğiyle ilişkilendirilen ad.
İzinler	Role atanan izinler.
ID	Rolün izin kimliği.
Ad	Rol için iznin adı.

JSON Dosyası API Roller Örneği

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıtlarına örnekler

verilmiştir. Tüm kiracı rolleri listelenmiştir:

```
[
    {
            "id":20
            "ad":"SUPERVISOR"
    },
    {
            "id":21
            "name":"TenantAdmin"
    },
    {
```

"id":19
"ad":"Temsilci"
}
]

Belirli bir rol için liste izinleri:

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

Ekip API

Ekip API yeni ekipler oluşturarak bunları bir gruba atamanıza olanak sağlar.

Ekip API Protokolü ve URI

URI	/api/rest/org/common/team
Yöntem	YAYINLA

İzinler	ViewOrg UpdateOrg
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

Ekip API İstek Alanları

Ad	Gereksinimleri?	Açıklama
ad	E	Yeni ekibin adı.
üst GrupKimlik Kimliği	E	Yeni ekibin atandığı grubun kimliği.
Kullanıcı	H	Yeni eki bana atanan kullanıcıların kimlikleri.

Ekip API JSON Dosyası Örneği

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıtına bir örnek yer alır.

```
[
    {
            "ad":"ekip bir",
            "parentTeamId":1,
            "kullanıcılar":1,2,3,4,5
    }
]
```

Kimliğine Göre Ekipler (Temsilcilerle)

Kimlikle Ekip (Temsilci ile) API, bir ekip içindeki temsilcilerin listesini oluşturur veya bir ekibin bilgilerini günceller.

Kimlik (Temsilcilerle) Protokolüne göre ekipler ve URI

URI	/api/rest/org/common/team/<teamId>
Yöntem	AL KOY SIL

İzinler	ViewOrg UpdateOrg
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri
Parametre	teamI

Kimliğine Göre Ekipler (Temsilcilerle) İstek Alanları

Ad	Gereksinimleri?	Açıklama
ad	E	Eklenecek ekibin adı.
üst GrupKimlik Kimliği	E	Yeni ekibin üst grubunun adı.

Kimliğine Göre Ekipler (Temsilcilerle) Yanıt Alanları

JSON çıktısı aşağıdaki tabloda tanımlanmış alanları içerir.

Alan	Açıklama
ID	Kiracı ekip kimliği.
Ad	Kiracı ekip adı.
Etkinleştirildi	Dönem milisaniye cinsinden ekip etkinleştirme süresi.
Devre dışı	Dönem milisaniye cinsinden ekibin devre dışı
bırakma süresi. Üst Grup Kimliği	Ekibin Temsilcilere ait olduğu grubun Kiracı
Kimliği	Ekipteki temsilciler hakkında ayrıntılı bilgi.
Kişi Kimliği	Temsilcinin kimliği.
Kiracı Kimliği	Kiracının kimliği.
ACD Kimliği	Kiracının ACD kimliği.
Adı	Temsilcinin adı.
Soyadı	Temsilcinin soyadı.

Alan	Açıklama
E-posta	Temsilcinin e-posta adresi.
Ekran Kimliği	Kiracının temsilci için görünen kimliği.
Grup Kimliği	Temsilcinin grup kimliği.
Etkinleştirildi	Dönem milisaniye cinsinden temsilci etkinleştirme süresi.
Devre dışı	Dönem milisaniye cinsinden temsilcinin devre dışı bırakma süresi.
Eşitlendi mi?	Temsilcinin bir ACD eşitlenip eşitlenmediğini tanımlar. Doğru = Temsilci bir ACD ile senkronize edilir. False = Temsilci bir ACD eşitlenmez.
Saat Dilimi	Ekibin bulunduğu saat dilimi.
AD Oturum Açma	Active Directory oturum açma adı.

Kimliğine Göre Ekipler (Temsilcilerle) JSON Dosya Örneği

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıtına bir örnek yer alır.


```
[
        {
                "id":8,
                "ad":"Kiracı 1 Ekip 1",
                "etkin":1388556000000, "devre
                dışı":3250361200000,
                "parentGroupId":21, "temsilciler":
                [
                        {
                        "personId":2,
                        "kiracıKimlik":4,
                        "acdId":24, "firstName":"al",
```

```
                    "lastName":"dente",
                    "e-posta":"al.dente", "displayId":"Al
                    Dente", "groupId":6,
                    "activated":1388556000000, "devre
                    dışı":3250361200000,
                    "isSynchronized":true,
                    "timeZone":null, "adLogin":true
                    },
                    {
                    "personId":5,
                    "kiracıKimlik":4,
                    "acdId":24, "firstName":"max",
                    "lastName":"stout",
                    "e-posta":"max.stout",
                    "displayId":"Max Stout", "groupId":6,
                    "activated":1388556000000, "devre
                    dışı":3250361200000,
                    "isSynchronized":true,
                    "timeZone":null, "adLogin":true
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
    ]
```

Ekip (Kapsam ile)

Ekip (Kapsamlı) API kapsamınızdaki bir ekip dizisini listeleyebilmenizi veya belirtilen grupta bir ekip oluşturmanıza olanak sağlar.

Ekip (Kapsamlı) Protokolü ve URI

URI	/api/rest/org/common/team/permission/<perhavet>
Yöntem	AL YAYINLA
İzinler	ViewOrg UpdateOrg
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri
Parametre	izin

Ekip (Kapsamlı) İstek Alanları

Ad	Gereksinimleri?	Açıklama
ad	E	Oluşturulacak ekibin adı.
Üst GrupKimlik Kimliği	E	Yeni ekibin ait olacağı üst grup.

Ekip (Kapsamlı) Yanıt Alanları

JSON çıktısı aşağıdaki tabloda tanımlanmış alanları içerir.

Ad	Açıklama
name	Oluşturulacak ekibin adı.
Grup Kimliği	Yeni ekibin ait olacağı üst grup.

Ekip (Kapsam ile) JSON Dosya Örneği

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıtına bir örnek yer alır.

```
[
        {
```

```
                "ad":"Kiracı 1 Ekip 1", "groupId":2,
        },
        {
                "ad":"Kiracı 1 Ekip 2", "groupId":2,
        },
]
```


Kiracı API

Kiracı API kapsamınızdaki tüm kiracıların listesini görüntüler veya bir kiracı oluşturur.

Kiracı API Protokolü ve URI

URI	/api/rest/org/kiracı
Yöntem	AL YAYINLA
İzinler	ViewOrg UpdateOrg
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

Kiracı API İstek Alanları

GET yöntemi, gruplara eşleştirilmiş belirli bir kişinin tüm rollerini okur. Sonuç, bir dizi roldür ve her rol bir grup dizisine sahiptir.

Ad	Gereksinimleri?	Açıklama
ad	E	Kiracının adı.
Aktif	E	Dönem milisaniye cinsinden etkinleştirme süresi.
Devre dışı	H	Dönem milisaniye cinsinden devre dışı bırakma süresi.

Kiracı API Yanıt Alanları

JSON çıktısı aşağıdaki tabloda tanımlanmış alanları içerir.

Ad	Açıklama
Ad	Kiracının adı.
Etkinleştirildi	Dönem milisaniye cinsinden etkinleştirme süresi.
Devre dışı	Dönem milisaniye cinsinden devre dışı bırakma süresi.

Kiracı API JSON Dosya Örneği

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıtına bir örnek yer alır.

```
[
        {
            "ad":"kiracı 1", "etkin":1395032400000, "devre
            dışı":32503615200000,
        },
        {
            "ad":"kiracı 2", "etkin":1395035860000, "devre
            dışı":3350369990000,
        },
]
```

Kayıt Denetimleri API

Kayıt Denetimleri API sunucu düzeyinde ve Webex WFO uygulaması kullanıcı arabirimi içinde bulunur. Kullanıcıların Webex WFO ile arabirimler oluşturan harici bir uygulama oluşturması için bir araç sağlar.

NOT Kayıt Denetimleri Kimlik Doğrulama API kullanıcıların üçüncü taraf uygulamaları Kayıt Kontrolleri ile entegre etmesine olanak sağlar. Bu API kullanılırken Kayıt Denetimleri için hedef Webex WFO Web Hizmeti yerine bir veri sunucusudur.

Kayıt Denetimleri Kimlik Doğrulama API kullanma hakkında bilgi için , bkz. Kayıt Denetimleri API Oturum Açma.

API şunları yapar:

- Kayıt ve bekletme için çağrıları etiketler—Zaman damgası parametresini destekler. Zaman damgası, çağrının etkin CCR'sini bulmak için kullanılır.
- Bir kaydı duraklatır ve sürdürür—Zaman damgası parametresini destekler. Duraklat ve sürdür komutunu desteklemeyen entegrasyonlar Cisco Webex Contact Center ve UJET'i içerir.
- Kullanıcı tanımlı meta verileri çağrılara ekler—Zaman damgası parametresini destekler. Zaman damgası, çağrının etkin CCR'sini bulmak için kullanılır.
- Segmentler (bölmeler) kayıtları—Zaman damgası parametresini desteklemez.
- Telefonlarda oturum açar ve kapatır (yalnızca temsilci kaydı—Ağ Geçidi kaydı için desteklenmez)—Zaman damgası parametresini desteklemez.
- Ekran kaydını başlatır ve durdurur—Zaman damgası parametresini desteklemez.

ÖRNEK Aşağıdaki, zaman damgası da dahil olmak üzere bir örnek gövdedir.

```
{"acdId":"2350111", "acdServerId" : "11", "zaman damgası":1681316746000}
```

Burada 1681316746000"Dönem"den bu yana milisaniye sayısıdır. GMT: 12 Nisan Çarşamba, 2023 4:25:46

Kayıt Denetimleri protokol API ve URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/<command>

Yöntem	YAYINLA
İzinler	Kayıt Denetimleri
İçerik Türü	uygulama/JSON

URI İsteği Parametre

URL'nin <command> bölümü, yaptığınız kayıt denetim komutunu belirtir. Kullanılabilir komutlar aşağıda listelenmiştir.

Sorgu Parametreleri

Alan	Gerekinimleri?	Tür	Açıklama
acdId	H	Dizi	ACD temsilcinin dize olarak kimliği. **NOT** AcdServerId parametresini kullanıyorsanız **acdServerId** parametresi gereklidir. **NOT** Gerçek Cisco tarafından oluşturulan ve saklı **acdServerId** kullanırsanız, **kullanıcıyı tanımlamak için acdId** ve **acdServerId** kullanılır. **NOT** : **AcdId**, **acdServerId** ve **acdServerType** alanları, istek gövdesindeki meta veri nesnesi içerisine ekilmelidir. Belgelenen diğer alanların URL ile iletilmesi gerekir
acdServerId	H	Dize	Sunucunun dize olarak ACD kimliği. Bu şu olabilir: Webex WFO'daki ACD Yapılandırma sayfasında veya aşağıdakilerden birinde yapılandırılan kimlik: ▪ Unified CCE kullanan sistemlerde bu gereklidir ve perifer kimliğidir.

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
acdServerType	H	Dizi	Yapılandırılan ACD türü. **NOT** **acdServerType** , acdServerId **Cisco tarafından oluşturulan ve saklı değer dışında bir değer olduğunda** gereklidir.
active_call_only	H	Boole	Varsayılan false'tur. Meta veri ve etiket komutları ya etkin çağrı ya da daha önce tamamlanan çağrı. Ise active_call_only bayrağı true **, meta veri veya etiket olarak ayarlanır** komutu yalnızca, halen devam eden bir arama varsa uygulanır. Devam eden bir arama yoksayılır. DEFAULT=Yanlış
ccrId	H	Dizi	Arama iletişim kaydı için benzersiz tanımlayıcı. Bir arama tamamlandıktan sonra meta veri eklemenize olanak verir. ÖRNEK POST isteği: /api/rest/recordingcontrols/metadata?ccrId=13580 İçerik: JSON İstek gövdesi: { "metadata" : [{"name":"ticket-id-key", "value" : "ABC123"}, {"name":"account-id-key", "değer" : "321XYZ"}] }

Alan	Gerekinimleri?	Tür	Açıklama

aygıtAdı	H		"Kullanıcı adı" alanını atlayabilirsiniz. Kullanıcı adını bilmeden bir kayıt denetimi isteğinde bulunma telefonun deviceName'ine sahipseniz ilgili kullanıcı "Cihaz İlişkilendirmeleri"nde kullanıcıyla ilişkilendirilmiş Webex WFO sayfası. Bu, size bir kayıt denetimi isteğini bir kullanıcı telefon aramasına bağlamanız durumunda sadece aygıt adını bilmek. Bu bir POST olarak kullanılabilir yöntem.
			
			ÖRNEK
			POST isteği:
			/api/rest/recordingcontrols/pause İstek gövdesi:
			{
			"deviceName" : "SEP000CH0724412"
			}
			
			Yanıt:
			{
			"açıklama": "Command PAUSE, Evelyn Hapset için başarıyla gönderildi", "personId": 123, "zaman damgası": 1624657998751
			}

Alan	Gerekinimleri?	Tür	Açıklama
personId	H	Dizi	Kayıt denetimi API komutunun uygulanacağı kullanıcıyı belirtir. personId parametresi sağlanmamışsa, Webex WFO komutu veren kimliği doğrulanmış kullanıcıyı kullanır. Bir kullanıcı tanımlayıcısı sağlarsanız, kimliği doğrulanmış kullanıcının kapsamındaki bir kişi için olmalıdır. Kullanıcı tanımlayıcısı üç biçimden biridir. İşleme, içerikleri ayrıştırma temel alarak hangi biçimin kullanılacağını belirler. ▪ Kişi Kimliği—WfoPerson.id'den benzersiz bir tanımlayıcı ▪ AD Oturum Açma—Bir etki alanı\kullanıcıadı ("\") gerektirir. ▪ E-posta adresi—Bir e-posta adresi ("@" gerektirir). **NOT** Ters eğik çizgi ("\") yalnızca parametre olarak eklenebilir. <personId içine katıştırılamaz> Windows oturum açma değeri kullanılırken parametrized (<?personId=domain\username>) değilse. ÖRNEK Bir personId kullanılırken istek şu şekilde görünür: api/rest/kayıt denetimleri/kullanıcı/<personId>/<kod>

Kayıt Denetimleri Kimlik Doğrulama API Protokolü ve URI

URI	/api/rest/recordingcontrols/user/5/<metadata>
Yöntem	YAYINLA
İzinler	Kayıt Denetimleri
İçerik Türü	uygulama/JSON

NOT Meta veri sözdizimi hakkında bilgi için bkz. Kayıt Denetimleri API İstek Komutları.

Kayıt Denetimlerinde Oturum Açma API

Şu anda Kayıt Denetimleri API, Cisco'ya veya kayıt denetimlerini kullanmak üzere yapılandırılmış diğer cihazları destekler. Kayıt Denetimleri API kullanmaya başlamak için aşağıdaki yordamı kullanın:

1. Bir cihazda Kayıt Denetimleri hizmetini başlatın. Sunucu oturum açma sayfasını döndürür.

   NOT Cisco telefonları, tüm hizmetleri görüntülemek için XML kullanır.

2. Oturum açma kimlik bilgilerinizi girin. Webex WFO, kimlik bilgilerini veri sunucusundaki Tomcat servlet'ine aktarır ve bu da cihazınız adına uygulama sunucusuna /api/rest/authorize POST isteğinde bulunur.

   Veri sunucusu uygulama sunucusundan 200 - Başarılı yanıt aldıktan sonra, oturum çerezlerini depolar ve cihazı ana kayıt denetimleri sayfasına gönderir.

3. Ana sayfadan, aşağıdaki komutları seçebilirsiniz:

   - Oturumu Kapat
   - Duraklat
   - Sürdür
   - Segment & Kaydet
   - Segment & Sil
   - Meta Veri
   - Etiket
   - Ekran Başlangıcı
   - Ekran Durdurma
   - Çağrı Durumu

   Bir seçim yaptığınızda, istek yine veri sunucusundan uygulama sunucusuna aktarılır. Veri sunucusu, oturum açtığınızda depolanan oturum çerezlerini ekler.

   NOT Duraklatma ve sürdürme komutları için zaman damgası parametresi desteklenir.

ÖNEMLİ Segment **ve Kaydet** komutu iletişim kaydını bölerek iki iletişim kaydı sonucunu sağlar. Segment **ve Sil** komutu önceki segmenti hemen siler ve yeni bir iletişim kaydı oluşturur. Segmentlere ayrılmış çağrının silinen kısmını geri dönüşüm kutusuna göndermez.

Kayıt Denetimlerinin Oturumunu Kapatma API

Oturum zaman aşımına bitene veya Oturumu Kapat'ı **seçene**kadar kayıt denetimlerini kullanmaya devam edebilirsiniz. Oturumu kapatma prosedürü, oturum açma ile aynıdır.

Kayıt Denetimleri API İstek Komutları

İstek gövdesi bir JSON nesnesidir. Bazı komutlarda gerekli veya isteğe bağlı ek parametreler vardır. Bunlar istek gövdesinde belirtilir. Ek parametre gerekmiyorsa, boş bir JSON nesnesi gönderilmelidir ({}).

Komut	Gateway Kayıt	Akıllı Masaüstü Kayıt	Sinyalleme Sunucusu Kayıt	Açıklama
Oturum Aç			X	Belirtilen dahili hat ile cihazda kullanıcı oturum açın. Kullanıcıyı otelcilik cihazıyla ilişkilendirir. İstek gövdesinde desteklenen parametreler: dahili hat (dize) - oturum açmak için telefonun dahili hattı Örnek istek gövdesi: { "dahili hat" : "1234" }
Oturumu Kapat			X	Belirtilen dahili hat ile kullanıcının aygıttaki oturumunu kapat. Kullanıcının otelcilik için cihazla olan ilişkisini kaldırır. İstek gövdesinde desteklenen parametreler: dahili hat (dize) – dahili hat

Komut	Gateway Kayıt	Akıllı Masaüstü Kayıt	Sinyalleme Sunucusu Kayıt	Açıklama
				oturumu kapatacak telefon Örnek istek gövdesi: { "dahili hat" : "1234" }

Meta Veri	X	X	X	Etkin çağrıya meta veri ekler.
				
				Etkin bir çağrı yoksa ve yalnızca yanlış active_call_, bu önceki çağrıya meta veri ekler. İstek gövdesinde desteklenen parametreler:
				
				meta veri (nesne dizisi)
				
				▪ ad (dize) – meta veri tuşu
				▪ değer (dize) – meta veri değeri
				
				Örnek istek gövdesi:
				
				{
				"metadata" : [{"ad" : "özel veri-tuşu", "değer" : "özel verilerim"}]
				}

Duraklat	X	X	X	Hem ekranı hem de ses kaydını duraklatma Etkin arama için. **NOT** Ağ Geçidi kaydı kullanılırken, Duraklatma olayları eklenir ".ve deste süreci sırasındaki ses kayıtlarına." Kayıt zaten duraklatılmışsa, bu komut yoksayılır.

Komut	Gateway Kayıt	Akıllı Masaüstü Kayıt	Sinyalleme Sunucusu Kayıt	Açıklama
Sürdür	X	X	X	Etkin arama için hem ekran hem de ses kaydını sürdürür. Kayıt duraklatılmazsa, bu komut yoksayılır.
Parça		X	X	Etkin çağrı için yeni bir segment iletişim kaydı başlatın. İstek gövdesinde desteklenen parametre: **sil (dize)**—silinip silinmeyeceği önceki segment ▪ Değerler = doğru veya yanlış ▪ Varsayılan değeri false (segmenti kaydet) ▪ Doğruysa, çağrıdaki önceki segment hemen silinir. ▪ Yanlışsa, etkileşim sonu iş akışı normal bir çağrı gibi önceki segmentte işlenir. Örnek istek gövdesi: { "sil" : "true" }
Start_Screen		X	X	Bir ekranı yalnızca kaydetmeye başlatın. ▪ Normal bir arama kaydı devam ediyorsa, ayrı bir salt ekran kaydı oluşturulur. ▪ Başka bir sadece ekran kaydı zaten başlatılmışsa, bu komut yoksayılır.

Komut	Gateway Kayıt	Akıllı Masaüstü Kayıt	Sinyalleme Sunucusu Kayıt	Açıklama
Stop_Screen		X	X	Yalnızca ekran kaydı sonlandırma. Yoksa sadece ekran kaydı devam ediyor, bu komutu yoksayılır.
Etiket	X	X	X	Etkin aramanın nedenini Tagged. Etkin bir arama yoksa ve active_call_only yanlışsa, bu değişir önceki aramanın nedeni.
call_status			X	CTI Sinyalleme Hizmetinin bir aramanın farkında olup olmadığını gösteren bir yanıt verir kullanıcı için. 'in geçerli çağrısı kullanıcının arama kişi kaydı kaydı var veritabanı, bu çağrı iletişim kaydının kimliği kaydı da döndürülür. İstekte desteklenen parametreler beden: ▪ ani (dize) – Etkin arama bilgi yalnızca şu takdirde doğru döndürür: geçerli çağrının ANI eşleşmeleri. ▪ dnis (dize) – Etkin arama bilgi yalnızca şu takdirde doğru döndürür: şu anki çağrının DNIS'i eşleşir. Örnek istek gövdesi: { "ani" : "1234" } Bu komut, istek yanıtında iki öznitelik döndürür. ▪ callActive (boole) – CTI Sinyalleme Hizmeti bunun farkındaysa geçerlidir

Komut	Gateway Kayıt	Akıllı Masaüstü	Sinyalleme Sunucusu	Açıklama
				Kullanıcı için bir aramadır. ▪ contactId (tamsayı) – Çağrının Webex WFO iletişim kaydı için Webex WFO iletişim kimliği (varsa) döndürür. Örnek yanıt nitelikleri: { "callActive" : true, "contactId" : 56789 }

Komut Satırından Kayıt Kontrollerini Kullanma

Kayıt Denetimleri komutlarını göndermek için komut satırını kullanabilirsiniz.

NOT Komut satırını kullanmayı seçerseniz, komutlar ve değerler yapılandırılan komut ve değerlerle aynı olmalıdır. Eşleşmiyorlarsa, komutun bir etkisi olmaz.

Aşağıdaki tabloda komutları ve bunların ilişkili komut satırı biçimleri listelenmektedir. Bu komutlar büyük/küçük harfe duyarlı değildir.

Komut	Biçim
Meta Veri	Geçerli iletişim kaydıyla ilişkilendirilecek tanımlı bir meta veri anahtarının değerini ayarlayın. Anahtar boş olamaz. Anahtarın dize değeri sistemde önceden tanımlanmış bir meta veri anahtarıyla eşleşmiyorsa, yoksayılır. Bu değer isteğe bağlıdır. (Dizedeki ikinci kanal karakteri hala mevcut olmalıdır.) Boş bırakılırsa, anahtarın değerini boş bir dizeye veya sıfırın sayısal değerini ayarlamak istediğiniz varsayılır. Değerin biçimi, ayardığı anahtarın biçimiyle aynı olmalıdır. Biçimler dize, sayı ve tarihi içerir. dcc -c "metadata|<MetadataKey>|<MetadataData>
Duraklat	Masaüstü verileri, ses ve ekran yakalamayı geçici olarak duraklatın.

Komut	Biçim
	Hangi ortam etkin şekilde yakalanıyorsa, bu komut verildiğinde duraklatılır. Hizmet, yakalama dosyalarına veri yazmayacak. Masaüstü analitik verileri söz konusu olduğunda, veri yazmaya devam eder, ancak herhangi bir tuşa basılması olayı söz konusu tuşa yakalama dosyasında yıldız olarak yazılması sonucunu verecektir. **NOT** Ağ Geçidi kaydı kullanılırken, Duraklatma olayları, tartışmalı işlemler sırasında ses kayıtlarına eklenir. Bu komut, yalnızca ekran kayıtlarını duraklatmak için kullanılabilir: dcc -c duraklama
Sürdür	Önceden duraklatılmış ortam yakalamayı sürdür. dcc -c sürdürme
Segment Başlangıcı	Etkin çağrı için yeni bir segment iletişim kaydı başlatın. dcc -c segmenti
Segment Durdurma	Etkin çağrı için yeni bir segment iletişim kaydını durdurma. dcc -c segment|<ani>|<dnis>|<ayrılı>|<delete> ÖRNEK Segment ve silme için: dcc -c segment|||doğru
Etiket	TAG komutu, kullanıcı adı ve zaman damgasıyla bir denetim iletisi gönderme .dcc -c etiketi

Basitleştirilmiş Kayıt Denetimleri API

Basitleştirilmiş Kayıt Denetimleri ayarlandığında, Webex WFO kayıt denetimi API istekleri işlemek için veri sunucusunun kimlik doğrulamasını kullanır. Sonuç olarak, Kullanıcıların Kayıt Denetimleri komutlarını kullanırken bir kullanıcı adı ve parola belirtmesi gerekmez. İstek, GET veya POST yöntemi kullanılarak Webex WFO veri sunucusunun URL'sine gönderilir.

Protokol ve URI

URI	AL: /api/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent'ın ACD kimliği>&acdServerId=<agent'ın ACD sunucu kimliği> POST: /api/rest/recordingcontrols/<command>
Yöntem	GET ve POST
İzinler	Kayıt Denetimleri
İçerik Türü	uygulama/JSON

GET Örneği

ÖRNEK

http://<Data Sunucusu IP>:8080/api/rest/recordingcontrols/<command>?acdId=<agent'ın ACD Kimliği>&acdServerId=<agent'ın ACD sunucu kimliği>

Yukarıdaki örnekte nerede,

- <Data Server IP> — Veri sunucusunun IP adresini girin.
- <İşlem> — Duraklat, sürdür veya etiket gibi bir komut girin. Komutların tam listesi aşağıdaki tabloda ayrıntılı olarak yer alır.
- <temsilenin ACD kimliği> — Temsilcinin ACD kimliğini girin.

- <temsilenin ACD sunucu kimliği> — Temsilcinin ACD sunucu kimliğini girin. ACD Sunucu Kimliği Uygulama Yönetimi > ACD Yapılandırması'nda bulunabilir

POST Örneği

> **ÖRNEK**
> http://<Data Sunucusu IP>:8080/api/rest/recordingcontrols/<command>

Yukarıdaki örnekte nerede,

- <Data Server IP> — Veri sunucusunun IP adresini girin.
- <İşlem> — Duraklat, sürdür veya etiket gibi bir komut girin. Komutların tam listesi aşağıdaki tabloda ayrıntılı olarak yer alır.

Basitleştirilmiş Kayıt Denetimlerini Ayarlama

1. Webex WFO Veri Sunucusu Web Hizmetleri devre dışı bırakılırsa, yeniden başlatın ve Başlangıç türünü **Otomatik.**
2. Tomcat sunucusunun savaşları başarıyla başlattığını ve dağıtıldığını doğrulayın. En son catalina.*.log dosyasına in C:\Program Files\Calabrio ONE\Data Server\Tomcat\logs bakın.
3. URL'deki sunucu bağlantı noktasını 8080'e ayarlayın.

   > **ÖRNEK** http://192.0.2.0:8080/api/rest/recordingcontrols/metadata
4. Poster gibi bir araç kullanarak sisteminizin çalıştığını doğrulayın.

   GET isteğinde bulunmak için aşağıdakileri kullanın:

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

   İçerik Türü: metin/html; charset=utf-8

Meta verileri test etmek üzere POST isteğinde bulunmak için aşağıdakileri kullanın:

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

```
{
    "acdServerId": "43",
    "acdId": "16663",
    "meta veriler": [{
            "ad":
```

```
            "metin1",
            "değer": "Verileri test et"
            }
    ]
}
```

Bu test sisteminizin çalışmadığını gösteriyorsa, localhost_access_log.*.txt için en son localhost_access_log kontrol edin. Bu günlük, bu sunucuya istekte bulunulup yapılmadığını gösterir. Değilse, bu, isteklerin bağlantı noktası 8080'de bu sunucuya gönderilmediğini ve gönderen kişiyle ilgili bir sorununuz olduğunu gösterir.

Komut Açıklamaları

Aşağıdaki listede kullanılabilir komutların ayrıntıları verilmektedir.

> **NOT** Her komut GET ve POST yöntemlerini kullanabilir. GET için GET Örneğine bakın . POST, komuta bağlı olarak değişiklik gösterebilir. Aşağıdaki her komutun açıklamasında POST örneğine bakın.

Komut	Açıklama

Meta Veri	Etkin çağrıya meta veri ekler.
	
	Etkin bir çağrı yoksa ve active_call_only yanlışsa, bu önceki çağrıya meta veri ekler. İstek gövdesinde desteklenen parametreler:
	
	Meta veri (nesne dizisi)
	
	■ ad (dize) – meta veri tuşu
	■ değer (dize) – meta veri değeri
	
	Örnek POST istek gövdesi:
	
	{
	"acdServerId": "43",
	"acdId": "16663",
	"meta veriler": [{
	"metadata-key":
	"metin1",
	"değer": "Verileri test et"

Komut	Açıklama
	}] }
Duraklat	Etkin arama için hem ekranı hem de ses kaydını duraklatın. **NOT** Ağ Geçidi kaydı kullanılırken, Duraklatma olayları, tartışmalı işlemler sırasında ses kayıtlarına eklenir. Kayıt zaten duraklatılmışsa, bu komut yoksayılır. POST örneği: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Sürdür	Etkin arama için hem ekran hem de ses kaydını sürdürür. Kayıt duraklatılmazsa, bu komut yoksayılır. POST örneği: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Parça	Etkin çağrı için yeni bir segment iletişim kaydı başlatın. POST örneği: {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC","delete":"true"}
Start_Screen	Bir ekranı yalnızca kaydetmeye başlatın. ▪ Normal bir arama kaydı devam ediyorsa, ayrı bir salt ekran kaydı oluşturulur. ▪ Başka bir sadece ekran kaydı zaten başlatılmışsa, bu komut yoksayılır. POST örneği: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Stop_Screen	Yalnızca ekran kaydı sonlandırma. Devam eden sadece ekran kaydı yoksa,

Komut	Açıklama
	Bu komut yoksayılır. POST örneği: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Etiket	Etkin aramanın etiketlenmiş olma nedenini ayarlar. Etkin bir çağrı yoksa ve active_call_only yanlışsa, bu önceki çağrının nedenini değiştirir. POST örneği: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}

Tek Kişili Dışa Aktarma

Tek Kişi Dışa Aktarma API Webex WFO'dan bir kişi indirmenize olanak sağlar.

Protokol ve URI

URI	/api/rest/recording/media/export/contact/<id>?type=<saçma>
Yöntem	GÖNDER, AL
İzinler	Kayıtları Dışa Aktarma
İçerik Türü	uygulama/json
Parametreler	<Kimlik> = Vermek istediğiniz kişinin iletişim kimliği. <kimdi> yoksa, şu hata iletisini alırsınız: "İstenen iletişim kaydı mevcut değil!" <Ayrın> = Kişiyi vermek istediğiniz ortam biçimi. Ses/video biçimleri: ▪ WEBM ▪ WEBM_VP8 ▪ WEBM_VP9 Yalnızca ses biçimleri: ▪ WAV ▪ OPUS

Tek bir kişiyi indirme

1. URL'ye bir POST isteği gönderin. Webex WFO'nun iletişim kaydını karşıdan yüklemeye hazırlaması için bir süre bekleyin.
2. Aynı parametrelerle aynı uç noktaya GET isteği gönderin.

Dosyanın mevcut olmadığını veya süresinin dolduğunu açıklayan aşağıdaki gibi bir hata mesajı alabilirsiniz. Bu durumda, biraz daha bekleyip yeniden deneyin.

{
"errorMessage": "Aşağıdaki dosya mevcut değil veya süresi dolmuş olabilir: c309.wav",
"requestId": "31b466da-cbd2-42fe-87-99825e7572b1"
}

Örnek Yanıt

Aşağıdaki örnek bir POST yanıtıdır:

{
"kodlama": "doğru"
}

Konuşma Hitleri

Analytics konuşma hitlerinin listesini istemek için bu API kullanın.

Konuşma Hitleri Protokol API ve URI

URI	/api/rest/cas/contact
Yöntem	AL
Parametreler	CCR Kimliği
İzinler	Ses Analizini Görüntüleme
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

Konuşma İsabet API Yanıt Alanları

Ad	Açıklama
tarih	UNIX dönem milisaniyelerinde analitiğin gerçekleştirildiği tarih.
Hits	Konuşma hitleri ile ilgili ayrıntılı bilgi.
deyim	Konuşma cümlesi.
durmak	Konuşmanın durdurulma noktası hit.
denetim	Konuşma denetiminin sayısı.
güven	Konuşma hitinin güven olasılığı.
başlamak	Konuşmanın başlangıç noktası hit.
kanal	Konuşma hitinin kanal numarası.

Ad	Açıklama
kategori	Konuşma hitinin kategorisi.
yol	Konuşma isabetinin yolu.
firstName	Temsilcinin adı.
lastName	Temsilcinin soyadı.
iletişimKimlik Kimliği	Çağrının kimlik numarası.
takım	Temsilcinin ekip adı.
displayId	Temsilcinin görünen kimliği.
grup	Temsilcinin grup adı.

JSON Dosya Örneği API Konuşma İsabetleri

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıt dosyasına bir örnektir.

```
{
                "date": dönem milisaniye, "hit": [{
                        "ifade": dize, "dur": numara,
                        "denetim": sayı, "güven":
                        sayı, "başlangıç": numara,
                        "kanal": numara, "kategori":
                        dize
                },
                ...
        ],
        "path": "", "firstName":
        string, "lastName": string,
```

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

Anket Yapılandırması API

Bu API, anket yapılandırma bilgilerini QM istemek için kullanın.

Anket Yapılandırması API Protokolü ve URI

URI	/api/rest/kayıt/anket
Yöntem	AL
İzinler	Anket Sonuçlarını QM Anket Raporlarını Görüntüleyen QM Anketleri Yönetme
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

Anket Yapılandırma API Yanıt Alanları

Ad	Açıklama
kimlik	Anket Kimliği.
name	Anket adı.
açıklama	Anketin açıklaması.
yaratıcı	Anketi oluşturan.
Oluşturulan	Anketin UNIX dönem milisaniyede oluşturulduğu saat.
totalPoint'ler	Anket için toplam puan sayısı (bir basamaklı).
sağlayıcıSurveyId	Sağlayıcı için anket kimliği.

Ad	Açıklama
surveyProviderConnectionId	Anket sağlayıcı için Bağlantı Kimliği.
statusFK	Anket durumu için alan anahtarı.
metaDataFieldKey	Meta veri için alan tuşu.
lastModified	Anketin en son değiştirildiği tarih.
Özellikler	Anket özellikleriyle ilgili ayrıntılar.
Soru	Anket sorularına ilişkin ayrıntılar.
kimlik	Soru kimliği numarası.
surveyId	Anket Kimliği numarası.
etiket	Soru etiketi.
açıklama	Soru açıklaması.
providerQuestionId	Sağlayıcının soru kimliği.
tür	Soru türü.
ağırlık	Kilo sorusuna verilen.
isKPI	Sorunun temel performans göstergesi.
lastModified	Sorunun en son değiştirildiği tarih.
Cevap	Soruların yanıtlarını önemsemeden ayrıntılı bilgi.
kimlik	Yanıt kimliği numarası.
soruKimlik Kimliği	Soru Kimliği.
etiket	Soru etiketi.
açıklama	Soru açıklaması.
providerQuestionId	Sağlayıcının soru kimliği.
tür	Soru türü.

Ad	Açıklama
ağırlık	Kilo sorusuna verilen.
değer	Yanıtın değeri.
lastModified	Yanıt değerlerinin UNIC zaman diliminde en son değiştirildiği saat.

Anket Yapılandırması API JSON Dosyası Örneği

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıt dosyasına bir örnektir.

```
[
        {
            "id": numara, "ad": dize,
            "description": string, "creator":
            string, "created": epoch,
            "totalPoints": 0.0,
            "providerSurveyId": string,
            "surveyProviderConnectionId": sayı, "statusFK": 2,
            "metaDataFieldKey": dize,
            "lastModified": string, "properties": {},
            "sorular": [{
                    "id": number, "surveyId":
                    number, "label": string,
                    "description": string,
                    "providerQuestionId": string, "type":
                    string,
                    "ağırlık": ondalık,
                    "isKPI": Boole,
```

```
                                    "lastModified": çağ,
                                    "yanıtlar": [{
                                        "id": number, "questionId":
                                        number, "label": string,
                                        "description": string,
                                        "providerAnswerId": string, "type":
                                        string,
                                        "ağırlık": deimal, "değer":
                                        dize, "lastModified": dönem
                                    },
                                    ...
                                ]
                            },
                            ...
                            ]
                    },
                    ...
    ]
                    {
                        "id": numara, // id "ad": dize, //
                        ad
                        "description": string, // description "oluşturan": dize,
                        "created": zaman,
                        "totalPoints": 0.0,
                        "providerSurveyId": string, // provider's id
                        "surveyProviderConnectionId": number, "statusFK": 2,
                        "metaDataFieldKey": dize, "lastModified": string,
```

"özellikler": {},
"sorular": [{
"id": number, "surveyId":
number, "label": string,
"description": string,
"providerQuestionId": string, "type":
string,
"ağırlık": ondalık, "ISKPI":
Boole, "lastModified":
dönem, "cevaplar": [{
"id": numara,
"questionId": numara,

Anket Kimliği API

Belirli bir QM anketi hakkında bilgi istemek için bu API kullanın.

Anket Kimliği API Protokolü ve URI

URI	/api/rest/recording/survey/<id>
Yöntem	AL
Parametre	<kimlik> = Anket Kimliği.
İzinler	Anket Sonuçlarını QM Anket Raporlarını Görüntüleyen QM Anketleri Yönetme
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

Anket Kimliği API Yanıt Alanları

Ad	Açıklama
kimlik	Anket Kimliği.
name	Anket adı.
açıklama	Anketin açıklaması.
yaratıcı	Anketi oluşturan.
Oluşturulan	Anketin UNIX dönem milisaniyede oluşturulduğu saat.
totalPoint'ler	Anket için toplam puan sayısı (bir basamaklı).

Ad	Açıklama
sağlayıcıSurveyId	Sağlayıcı için anket kimliği.
surveyProviderConnectionId	Anket sağlayıcı için Bağlantı Kimliği.
statusFK	Anket durumu için alan anahtarı.
metaDataFieldKey	Meta veri için alan tuşu.
lastModified	Anketin en son değiştirildiği tarih.
Özellikler	Anket özellikleriyle ilgili ayrıntılar.
Soru	Anket sorularına ilişkin ayrıntılar.
kimlik	Soru kimliği numarası.
surveyId	Anket Kimliği numarası.
etiket	Soru etiketi.
açıklama	Soru açıklaması.
providerQuestionId	Sağlayıcının soru kimliği.
tür	Soru türü.
ağırlık	Kilo sorusuna verilen.
isKPI	Sorunun temel performans göstergesi.
lastModified	Sorunun en son değiştirildiği tarih.
Cevap	Soruların yanıtlarını önemsemeden ayrıntılı bilgi.
kimlik	Yanıt kimliği numarası.
soruKimlik Kimliği	Soru Kimliği.
etiket	Soru etiketi.
açıklama	Soru açıklaması.
providerQuestionId	Sağlayıcının soru kimliği.

Ad	Açıklama
tür	Soru türü.
ağırlık	Kilo sorusuna verilen.
değer	Yanıtın değeri.
lastModified	Yanıt değerlerinin UNIC zaman diliminde en son değiştirildiği saat.

JSON Dosya Örneği API Anket Kimliği

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıt dosyasına bir örnektir.

```
[
        {
            "id": numara, "ad": dize,
            "description": string, "creator":
            string, "created": epoch,
            "totalPoints": 0.0,
            "providerSurveyId": string,
            "surveyProviderConnectionId": sayı, "statusFK": 2,
            "metaDataFieldKey": dize,
            "lastModified": string, "properties": {},
            "sorular": [{
                    "id": number, "surveyId":
                    number, "label": string,
                    "description": string,
                    "providerQuestionId": string, "type":
                    string,
                    "ağırlık": ondalık,
```

```
                                    "isKPI": Boole,
                                    "lastModified": zaman,
                                    "cevaplar": [{
                                        "id": number, "questionId":
                                        number, "label": string,
                                        "description": string,
                                        "providerAnswerId": string, "type":
                                        string,
                                        "ağırlık": deimal, "değer":
                                        dize, "lastModified": dönem
                                    },
                                    ...
                                ]
                            },
                            ...
                            ]
                    },
                    ...
    ]
```

Metin İsabet etti API

Analitik metin hitlerinin listesini istemek için bu API kullanın.

Protokol API Metin İsabet Etti ve URI

URI	/api/rest/cas/textview
Yöntem	AL
Parametreler	CCRID
İzinler	Ses Analizini Görüntüleme
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

Yanıt Alanları API Metin İsabet Etti

Ad	Açıklama
tarih	UNIX dönem milisaniyelerinde analitiğin gerçekleştirildiği tarih.
lastName	Temsilcinin soyadı.
ahize	E-posta mesajının gönderildiği kişi.
e-postaY postası	E-posta mesajının metni.
Konu	E-posta mesajının konu satırı.
groupId	Temsilci grubunun kimlik numarası.
takım	Temsilci ekibinin adı.
ccrId	Çağrı tamamlanma kaydı kimliği.

Ad	Açıklama
Hits	Metin analizi hiti ile ilgili ayrıntılı bilgiler.
konum	İleti içindeki hitin yeri.
uzunluk	İsabetin uzunluğu.
deyim	İsabetin ifadesi.
kategori	İsabetin kategorisi.
temsilciAdı	Temsilcinin tam adı.
teamId	Temsilcinin ekip kimlik numarası.
Kişi Kimliği	Mesajı işleyen kişinin kişi kimliği.
grup	Temsilcinin grup adı.

JSON Dosya Örneği API Metin İsabet Etti

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıt dosyasına bir örnektir.

```
{
        "date": epoch milisaniye,
        "lastName": string, "alıcı": [string],
        "email Null": string, "subject": null,
        "team": string,
        "ccrId": sayı, "hit": [{
                "position": sayı, "uzunluk":
                sayı, "ifade": dize, "kategori":
                dize

        },
        ...
```

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

Döküm Dışa Aktarma API

Döküm Dışa Aktarma API, tek bir çağrının dökümünü bu çağrının arama tamamlama kayıt kimliğini kullanarak geri almanıza olanak sağlar. Bir toplu iletişim dışa aktarma ZIP dosyasında bulunan her çağrı, meta verilerde bir arama tamamlama kaydı kimliği içerir. Yinelenen toplu dışa aktarma işlemleri veya geçici bir toplu dışa aktarma ayarlamak için Webex WFO Kullanım Kılavuzu'ndaki "Toplu Kişi Dışa Aktarma Dosyası Oluşturma" bölümüne bakın.

Sonuçları almak için, Metin Analizine Konuşma Yönetimi iznine sahip yapılandırılmış bir kullanıcının, hazelcast.sessionId anahtarı ve yetkili kullanıcıya karşılık gelen bir değer ile bir tanımlama bilgisine ihtiyacı vardır. Oturum kimliği, Yetkilendirme API içinGET yöntemi kullanılarak alınabilir.

Döküm Dışa Aktarma API Protokolü ve URI

URI	/api/rest/cas/speechtextview
Yöntem	KOYMAK
İzinler	Metin Analitiğine Konuşma Yönetimi
İçerik Türü	uygulama/json

Döküm Dışa Aktarma API İstek Alanları

Ad	Gereksinimleri?	Açıklama
ccrid	E	Çağrı tamamlanma kaydı kimliği.
isRootRecording	E	Kaydın orijinal kayıt mı yoksa bir temsilciyle ilişkilendirilmiş uzlaştırılmış kayıt mı olduğunu gösterir. Bir temsilciyle ilişkilendirilen kayıtlar için bu alan her zaman Yanlış olur.

Dönüştürme Dışa Aktarma API CURL Dosyası Örneği

Aşağıda biçimlendirilmiş CURL isteğine bir örnektir.

```
kıvrılma 'https://<ip-address>/api/rest/cas/speechtextview' -X PUT -H 'Tanımlama Bilgisi:
    hazelcast.sessionId=HZE86954DF92F6472AB6298EBFB0CAE3E6' -H 'Content-Type:
    application/json; charset=UTF-8' -H 'Kabul Et: */*' --veri-ikili
‘{
    "ccrid":882488,
    "isRootRecording":"false"
}’
```