Webex WFO API Referans Kılavuzu

Yeni WFM Ile Dağıtımlar için

İlk Yayın Tarihi: 20 Temmuz 2021
Son Güncelleme: 03 Ekim 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-NETS (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 listelenir.

Cisco ve Cisco Logosu, Cisco ve/veya bağlı kuruluşlarının ABD ve diğer ülkelerdeki ticari markaları veya tescilli ticari markalarıdır. Cisco ticari markalarının 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 Systems, Inc. Tüm hakları saklıdır.

İçindekiler

İçindekiler 3

Başlarken 15

İzin 15

Yetkilendirme İsteği 15

JSON İsteği 16

Yetkilendirme Yanıtını Kullanma 16

Oturumu Yok Etme 16

Metin Dosyalarıyla Çalışma 16

Classic Webex WFO için API kullanıcısı oluşturma 17

WFM API'lere Erişme 19

Sayfa konumları 19

Yordam 19

Geçmiş Veri WFM API'ler 21

API Yetki ver 23

GET Protokolü/URI 23

İstek Alanları 23

JSON Dosya Örnekleri 23

İstek 23

Yanıt 24

POST Protokolü ve URI 25

İstek Alanları 25

JSON Dosya Örnekleri 25

İstek 25

Yanıt 26

Kişileri toplu olarak içe aktarma 29

Protokol ve URI 29

Toplu kişi alma API 29

Gerçek zamanlı toplu iletişim alma API (meta veri) 29

Desteklenen biçimler 30

İstek ve yanıt alanları 30

CSV dosya örnekleri 36

Tam örnek 37

Kısa örnek 37

JSON dosya örnekleri 37

Tam Örnek 37

Kısa örnek 38

ZIP biçimi 38

Notlar 38

Toplu kişi alma için Veri Sunucusu'nu kullanma 39

Toplu Kuruluş Alma API 41

Gruplar API Protokolü ve URI 41

Gruplar API İstek ve Yanıt Alanları 42

Ekipler API Protokolü ve URI 42

Ekipler API İstek ve Yanıt Alanları 43

Kişiler API Protokolü ve URI 43

Kişiler API İstek ve Yanıt Alanları 44

CSV Dosya Örnekleri 47

Kategoriler ve İfadeler API 49

DELETE Kategoriler ve İfadeler API 49

DELETE Protokolü ve URI'ler 49

GET Kategoriler ve İfadeler API 50

PROTOKOL ve URI'leri ALMA 50

GET Yanıt Alanları 50

POST Kategori ve İfadeler API 51

POST Protokolü ve URI'ler 51

POST Yanıt Alanları 52

PUT Kategoriler ve İfadeler API 52

PUT Protokolü ve URI'ler 52

PUT Yanıt Alanları 52

GET/POST/PUT JSON Dosya Örneği 53

Kişi Aygıtı API 55

İletişim Cihazı API Protokolü ve URI 55

Parametreler 55

İletişim Cihazı API JSON Dosya Örnekleri 55

Yanıt Dosyası Örneği 55

Kişi Cihazı Toplu Olarak API 57

Kişi Cihazı Toplu Olarak API Protokolü ve URI 57

Destek Cihazı BULK API JSON Dosya Örnekleri 57

Yanıt Dosyası Örneği 57

İletişim No. API 61

Protokol ve URI 61
İstek Alanları 61
Kombinasyon Araması Yapma 68
Meta Veri Anahtarı Kullanarak Arama Yapma 68
Belirli Bir Değere Sahip Meta Veri Anahtarı Kullanarak Arama Yapma 68
Sessizlik Olayları İçin Arama Yapma 69
JSON Dosyası Örneği 70
JSON Dosya Örneği searchStats Parametresi = true 71
İletişim Temel Arama API 73
Protokol ve URI 73
İstek Alanları 73
Yanıt Alanları 74
JSON Dosyası Örneği 75
Kişi İzleme API 77
Protokol ve URI 77
Yanıt Alanları 77
JSON Yanıtı Örneği 78
Özel Meta Veri Arama API 79
Protokol ve URI 79
İstek Alanları 79
Yanıt Alanları 80
JSON Yanıtı Örneği 80
Değerlendirme Formu API 83
Protokol ve URI 83

Yanıt Alanları 83

JSON Dosyası Örneği 85

Değerlendirme Formu ID API 89

Protokol ve URI 89

Yanıt Alanları 89

JSON Dosyası Örneği 91

Ver API 95

Protokol ve URI 95

İstek Alanları 95

Yanıt Alanları 95

CSV Dosya Çıktısı Örneği 98

Genel Metin İçe Aktarma API 99

Protokol ve URI 99

JSON İstek Alanları 99

JSON Dosyası Örneği 100

Birden Çok Dosyayla Genel Metin İçe Aktarma API 103

Protokol ve URI 103

İstek Alanları 103

Desteklenen Biçimler 104

Toplu CSV Dosya Örneği 105

ZIP Dosyası Örneği 105

JSON Dosyası Örneği 106

JSON Gövdesi 106

İçerik 107

API Al 109

ALMA Protokolü ve URI 109

Alma İsteği Alanlarını Alma 109

ALMA Yanıt Alanları 109

GET Import JSON Dosyası Örneği 110

POST Alma Protokolü ve URI 112

POST Yanıt Alanlarını Alma 112

POST JSON Dosyası Al Örneği 113

JSON Biçimi 113

POST Başarılı Yanıt Biçimi 114

Alma Tercihi API'leri 115

Alma Tercihi Oluştur API 115

Alma Tercih Protokolü oluşturma ve URI 115

Alma Tercihi İsteği Alanları Oluşturma 115

Alma Tercihi JSON Dosyası Oluşturma Örneği 116

Alma Tercihi Sistem Yanıtı Oluşturma 116

Alma Tercihi Silme API 116

Alma Tercih Protokollerini Sil ve URI 116

Alma Tercihi Sistem Yanıtlarını Silme 116

Alma Tercihleri API 117

Alma Tercihleri Protokolü ve URI 117

Alma Tercihleri Yanıt Alanları 117

JSON Dosyası Örneği 117

Sistem Yanıtı 119

ID API'e Göre Alma Tercihleri 119

ID Protokolü ve URI'ne Göre Alma Tercihleri 119

ID Yanıt Alanlarına Göre Alma Tercihleri 119

ID JSON Dosya Örneğine Göre Alma Tercihleri 120

Sistem Yanıtı 120

Alma Tercihlerini Güncelle API 120

Alma Tercih Protokollerini ve URI Güncelle 121

Alma Tercihi Yanıt Alanlarını Güncelleme 121

Alma Tercihi JSON Dosyası Örneğini Güncelle 121

Alma Tercihi Sistem Yanıtlarını Güncelle 122

Ekleme/Dışlama Listesi API 123

Alma Dahil Etme/Dışlama Listesi API 123

Get Dahil Etme/Dışlama Listesi API Protokolü ve URI 123

Alma Dahil Etme/Dışlama Listesi API İstek Alanları 123

GET Hizmeti API Yanıt Alanları 125

GET Service API JSON Dosya Örneği 126

PUT Dahil Et/Hariç Tut Liste API 126

PUT Liste Dahil Et/Hariç Bırak API Protokolü ve URI 127

PUT Liste Ekle/Hariç Tut API İstek Alanları 127

PUT Liste Ekle/Hariç Tut API Yanıt Alanları 128

PUT Liste Dahil Et/Hariç Tut API JSON Dosya Örneği 129

POST Çıkarma/Dışlama Listesi API 130

POST Eleme/Dışlama Listesi API Protokolü ve URI 130

POST Çıkarma/Dışlama Listesi API İstek Alanları 130

POST Çıkarma/Dışlama Listesi API Yanıt Alanları 132
POST Kapsama/Dışlama Listesi API JSON Dosyası Örneği 133
SIL Dahil Etme/Hariç Tutma Listesi API 133
DELETE Dahil Etme/Hariç Tutma Listesi API Protokolü ve URI 133
Dahil Etme/Hariç Tutma Listesi Sistem Yanıtlarını Silme 133
İşler API 134
Protokol ve URI 134
İstek alanları 134
Yanıt Alanları 134
JSON Dosya Örnekleri 136
İstek 136
Yanıt 136
Kurumsal Yapı API'leri 139
Bir Kişiye Rol Atama API 139
Bir Kişiye API Protokolüne ve URI 139
Kişi API İstek Alanlarına Roller Atama 139
Bir Kişi API JSON Dosya Örneğine Roller Atama 139
Ortak Grup API 140
Ortak Grup API Protokolü ve URI 140
Ortak Grup API İstek Alanları 140
Kurumsal Yapı Ortak API (Ayrıntıya Gitme Bilgileri) 140
Ortak API Protokolü ve URI 141
Ortak API İstek Alanları 141
Ortak API Yanıt Alanları 141

Ortak API JSON Dosyası Örneği 142
Grup API 143
Grup API Protokolü ve URI 143
Grup API İstek Alanları—Tüm Gruplar 144
Grup API Yanıt Alanları 144
Grup API JSON Dosyası Örneği 145
ID 'e göre gruplandırma (Ekiplerle) 146
ID (Ekiplerle) Protokolüne ve URI 146
ID (Ekiplerle) İstek Alanlarına Göre Gruplandır 146
ID (Ekiplerle) Yanıt Alanlarına Göre Gruplandır 146
ID 'e Göre Gruplandır (Ekiplerle) JSON Dosya Örneği 147
Grup-Kişi API 148
Grup-Kişi API Protokolü ve URI 148
Grup-Kişi API İstek Alanları 148
Grup-Kişi API Yanıt Alanları 148
Grup Kişisi API JSON Dosya Örneği 149
Grup (Kapsam ile) API 149
Grup (Kapsam ile) API Protokolü ve URI 149
Grup (Kapsamlı) API İstek Alanları 149
Grup (Kapsamlı) API Yanıt Alanları 150
Grup (Kapsamlı) API JSON Dosyası Örneği 150
İzinler API 150
İzinler API Protokolü ve URI 150
İzinler API Yanıt Alanları 151

İzinler API JSON Dosya Örneği 151
Kişi API 151
Kişi API Protokolü ve URI 152
Kişi API İstek Alanları 152
Kişi API JSON Dosya Örneği 153
ID API'ye Göre Kişi 154
ID API Protokolüne ve URI'ne Göre Kişi 154
ID API İstek Alanlarına Göre Kişi (PUT Yöntemi) 154
ID API Yanıt Alanlarına Göre Kişi 157
ID API JSON Dosyasına Göre Kişi Örneği 158
Kişinin Saat Dilimi API 159
Kişinin Saat Dilimi API Protokolü ve URI 159
Kişinin Saat Dilimi API Yanıt Alanları 159
Kişinin Saat Dilimi API JSON Dosyası Örneği 160
Roller API 160
Roller API Protokolü ve URI 160
Roller API İstek Alanları 160
Roller API Yanıt Alanları 161
Roller API JSON Dosya Örneği 161
Ekip API 162
Ekip API Protokolü ve URI 162
Ekip API İstek Alanları 163
Ekip API JSON Dosya Örneği 163
ID 'e Göre Ekipler (Temsilcilerle) 163

ID (Temsilcilerle) Protokolüne ve URI'ne Göre Ekipler 163
ID (Temsilcilerle) İstek Alanlarına Göre Ekipler 164
ID (Temsilcilerle) Yanıt Alanlarına Göre Ekipler 164
ID (Temsilcilerle Birlikte) JSON Dosya Örneğine Göre Ekipler 165
Ekip (Kapsam ile) 167
Ekip (Kapsamlı) Protokolü ve URI 167
Ekip (Kapsamlı) İstek Alanları 167
Ekip (Kapsamlı) Yanıt Alanları 167
Ekip (Kapsam ile) JSON Dosya Örneği 167
Kiracı API 168
Kiracı API Protokolü ve URI 168
Kiracı API İstek Alanları 168
Kiracı API Yanıt Alanları 169
Kiracı API JSON Dosya Örneği 169
Kayıt Denetimleri API 171
Kayıt Denetimleri API Protokolü ve URI 171
URI İstek Parametreleri 172
Sorgu Parametreleri 172
Kayıt Denetimleri Kimlik Doğrulama API Protokolü ve URI 175
Kayıt Kontrolleri API Oturum Açma 176
Kayıt Kontrollerinin Oturumunu Kapatma API 177
Kayıt Denetimleri API İstek Komutları 177
Komut Satırından Kayıt Kontrollerini Kullanma 181
Basitleştirilmiş Kayıt Denetimleri API 183

Protokol ve URI 183

Tek Kişi Dışa Aktarma API 189

Protokol ve URI 189

Örnek Yanıt 190

Konuşma Hitleri API 191

Konuşma Hitleri API Protokolü ve URI 191

Konuşma Hitleri API Yanıt Alanları 191

Konuşma Hitleri API JSON Dosya Örneği 192

Anket Yapılandırması API 195

Anket Yapılandırması API Protokolü ve URI 195

Anket Yapılandırması API Yanıt Alanları 195

Anket Yapılandırması API JSON Dosya Örneği 197

Anket ID API 201

Anket ID API Protokolü ve URI 201

Anket ID API Yanıt Alanları 201

Anket ID API JSON Dosya Örneği 203

Metin İsabet API 205

Metin İsabetli API Protokolü ve URI 205

Metin İsabet API Yanıt Alanları 205

Metin İsabet API JSON Dosya Örneği 206

Döküm Dışa Aktarma API 209

Döküm Dışa Aktarma API Protokolü ve URI 209

Döküm Dışa Aktarma API İstek Alanları 209

Döküm Dışa Aktarma API CURL Dosyası Örneği 209

Başlarken

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

İzin

Yetkilendirme işlemi Webex WFO oturumu açma işlemine benzer. Bu nedenle, herhangi bir API istekte bulunabilmeniz için önce tamamlanması gerekir. Kendinizi Webex WFO ve API'lerinin yetkili kullanıcısı olarak doğrulamak için, biçimlendirilmiş kimlik bilgilerinizi POST yetkilendir API uç noktasına (/API/rest/authorize) göndermeniz gerekir. Daha fazla bilgi için bkz . Yetkilendirme API .

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 kullanıcısı oluşturma.

Yetkilendirme İsteği

Aşağıdaki tablo ve JSON örneği POST isteğinizin neler içermesi gerektiğini ve nasıl biçimlendirileceğini gösterir.

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

JSON İsteği

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

Yetkilendirme Yanıtını Kullanma

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

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

Bu oturum ID, "tanımlama bilgisi" ile bir anahtar-değer çifti içinde, "hazelcast.sessionId=" sonrasında eklenen oturum ID ise aşağıdaki anahtar-değer çiftinde görüldüğü gibi biçimlendirilmelidir.

"cookie": "hazelcast.sessionId=<Bu oturum ID, Yetki ver API yanıtında 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 kodlaması ile kullanılamayan özel karakterlerin yer almasına olanak sağlar.

Classic Webex WFO için API kullanıcısı oluşturma

Üçüncü taraf entegrasyonları için Webex WFO API'leri kullanmayı planlıyorsanız, Cisco bir API kullanıcı hesabı oluşturmanızı önerir. Bir API kullanıcısını bir sistem yöneticisiyle aynı şekilde yapılandırırsınız, ancak bu kullanıcının amacı üçüncü taraf uygulamaların kimliklerini Webex WFO ile doğrulamasına olanak vermektir.

> **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 Yetkile. Herhangi bir sorunla karşılaşırsanız, yardım için Teknik Destek'e başvurun.

API kullanıcı hesabı oluşturma

1. Webex WFO 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, AdıAPI ve **Soyadı Olarak Kullanıcı** 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

Webex WFO API Başvuru Kılavuzu'nu *görüntüleyin*.

WFM API'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 ile ilgili 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** Tab 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 **izninietkinleştirin.**

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 **tıklatın**.

Geçmiş Veri WFM API'leri

Webex WFO, tüm geçerli ve yeni WFM (TWFM ve Yeni WFM) sürümleri için geçmiş veri API'lerini destekler. Bu geçmiş verileri API'leri, kullanıcıların entegre iletişim merkezi platformlarından harici WFM geçmiş verileri almalarına 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 etkileşimde bulunarak şunları destekleyecek bir yönetilen hizmet planı oluşturun
> Düzenlemesini ve Webex WFO tümleştirmenizi geliştirme ve dağıtma.

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 belgeleri için 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 kişi 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**.

API Yetki Ver

Yetkilendir API, kullanıcıların Webex WFO uygulamasında 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	Gerekseinimleri?	Tür	Açıklama
Yerel ayar	H	Dizi	Kullanıcının ülke yerelleştirme kodu.
kullanıcı Kimliği	E	Dizi	Kiracı kullanıcısının ID.
parola	E	Dizi	Kullanıcının parolası.
language	E	Dizi	Kullanıcının dili. Varsayılan = en
tenantId	H	Dizi	Kullanıcının ait olduğu kiracının ID. Kullanıcının birden fazla kiracı için aynı oturum açma kimlik bilgilerine (kullanıcı ID ve parola) sahip olması durumunda kiracı ID dahil edin.

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	POST

İstek Alanları

Ad	Gerekseinimleri?	Tür	Açıklama
Yerel ayar	H	Dizi	Kullanıcının ülke yerelleştirme kodu.
kullanıcı Kimliği	E	Dizi	Kiracı kullanıcısının ID.
parola	E	Dizi	Kullanıcının parolası.
language	E	Dizi	Kullanıcının dili. Varsayılan = en
tenantId	H	Dizi	Kullanıcının ait olduğu kiracının ID. Kullanıcının birden fazla kiracı için aynı oturum açma kimlik bilgilerine (kullanıcı ID ve parola) sahip olması durumunda kiracı ID dahil edin.

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 verileri ve kayıtları birleştirmek ve Insert için Toplu İletişim İçe Aktarma API'lerini kullanır.

İki Toplu Alma API'si vardır:

- Toplu İletişim İçe Aktarma API—Üçüncü taraflar tarafından kullanılır; çok parçalı HTTPS isteğinde hem meta verilerin hem de kayıtların eklenmesine olanak verir

  > **NOT** Veri Sunucusu aracılığıyla kişileri toplu olarak almak için Toplu Kişi İçe Aktarma 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; önce meta verileri ekler ve daha sonra, meta veri eklemeden alınan yanıta bağlı olarak kayıtları 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 kişi alma API

URI	/API/karşıya yükleme/kişiler
Yöntem	POST
İzinler	Kiracıyı Yönetme
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

Gerçek zamanlı toplu iletişim alma API (meta veri)

URI	/API/rest/wfo/contact/import

Yöntem	POST
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 kapsayıcı) biçimi.
WEBMV	Yalnızca video (WebM kapsayıcı) 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	Gerekseinimleri?	Açıklama
Temsilci Kimliği	E	CSV ve JSON'da kullanılır. Temsilci ID üç biçimden birinde. Rakamların işlenmesi

Ad	Gere	Açıklama
		Içindekileri ayrıştırma temel alarak kullanılan biçim. ▪ Kişi ID. WfoPerson.id benzersiz bir tanımlayıcı. Bu numara, Kullanıcı Dışa Aktarma elektronik tablosunda (Uygulama Yönetimi > Genel > Kullanıcıları > Alma ve Verme > Verme > Kullanıcı ID sütunu) da kullanılır. Bu şey değil. ile Webex WFO kullanıcı profilindeki ID aynıdır. ▪ AD Oturum Açma. Bir etki alanı\kullanıcı adı ("\") gerektirir. ▪ E-posta adresi. Bir e-posta adresi ("@" gerektirir). İletişim kayıtlarını karşıya yüklemek için CSV kullanırken, temsilci ID gereklidir. İsteği yapmak için JSON kullanıyorsanız, temsilci ID isteğe bağlıdır. İkinci durumda, temsilci ID, yüklemeyi başlatan kimliği doğrulanmış kullanıcının ID olarak ayarlanır. Maks karakter = 254 Varsayılan = yok
AssocCallId	H	CSV ve JSON'da kullanılır. İletişimleri birbirine bağlayan bir ID. Örneğin, bir temsilciden diğerine aktarılan çağrıların her biri aynı ID. 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
ArananAdress	H	CSV içinde 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. İletişim kaydını tanımlayan bir ID. Maks karakter = 128 Varsayılan = NULL
Arama	H	JSON'da kullanılır. Arayan telefon numarası. Maks karakter = 64 Varsayılan = NULL
ArayanAdress	H	CSV içinde 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 içinde 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 gereklidir, dolayısıyla 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	Gerekseinimleri?	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 içinde 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 içinde 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 içinde 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 içinde 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 içinde kullanılır. Kayıt2'nin Kayıt1'den farkı. **ÖRNEK** Ekran dosyasının (WebM) 5000 farkı sonrasında 5 saniye sonra başlayan bir ses dosyası (WAV) (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'nda bulunan 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 dosyası 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 içine 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":{
            "hesapNumarası":"123456",
```

```
22                "bölüm":"satış"
23            }
24        }
```

Kısa örnek

Bu örnekte, yalnızca JSON dosyası için gereken alanlar gösterilmektedir.

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

ZIP biçimi

ZIP biçimi CSV veya JSON'dan farklı şekilde işlenir; çünkü 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.

```
1  batch.zip
2      batch.CSV (çağrı1 ve çağrı2 için 2 satır içerir)
3      call1.wav
4      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 İletişim Kaydı Alma API kullanmak şunları gerektirir:

- Toplu Alma izni etkinleştirilmiş Webex WFO Yönetici rolü.
- Veri Sunucusuna okuma/yazma erişimi.

Veri Sunucusu aracılığıyla toplu olarak kişileri karşıya yüklemek için:

PREREQUISITE 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 içe aktarma için yeni bir Veri Sunucusu yapılandırıyorsanız, Webex WFO Kullanıcı Kılavuzu'ndaki "Veri Sunucusu Yapılandırması" konusuna *bakın*.

1. Webex WFO içinde 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 alanların yanı sıra eklemek istediğiniz isteğe bağlı alanları içeren bir CSV (JSON değil) dosyası oluşturun.
5. Dosyaya CONTACT sözcüğü öneki verin. Sözcük büyük/küçük harfe duyarlıdır ve büyük harfle yazmalısınız.

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

TEMAS. ÖrnekContacts.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 Kuruluş Alma API

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

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

Alma işlemleri grupları, ekipleri ve kişileri aşağıdaki gibi işler.

> ÖNEMLİ Gruplar veya ekipler için Toplu Olarak Kuruluş İçe Aktarma için bir CSV dosyası 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.

Gruplar API Protokolü ve URI

URI	/API/karşıya yükleme/gruplar
Yöntem	POST
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.

Gruplar API İstek ve Yanıt Alanları

Ad	Gerekseinimleri?	Açıklama
kimlik	E	Grubun ACD içindeki ID. Grup verilerini vererek ve elde edilen CSV dosyasında görüntüleyerek ID numarasını tanımlayabilirsiniz. **NOT** Grup yeni bir grupsa, ID 0 (sıfır) olarak ayarlanması gerekir, 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.

Ekipler API Protokolü ve URI

URI	/API/karşıya yükleme/ekipler
Yöntem	POST
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 İstek ve Yanıt Alanları

Ad	Gereksinimleri?	Açıklama
kimlik	E	Ekibin ACD içindeki ID. Ekip verilerini vererek ve elde edilen CSV dosyasında görüntüleyerek ID numarasını tanımlayabilirsiniz. **NOT** Ekip yeni bir ekipse, ID 0 (sıfır) olarak ayarlanması gerekir, 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

Kişiler API Protokolü ve URI

URI	/API/upload/kişiler
Yöntem	POST
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 hiçbir zaman üç tanımlayıcıdan birini boş bırakmaz

Zaten bir değer varsa. Örneğin, e-posta adresinde bir eşleşme bulunur, ancak alınan CSV dosyası kullanıcı için bir ACD ID 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.

Kişiler API İstek ve Yanıt Alanları

Ad	Gereksinimleri?	Açıklama
personId	E	Kişinin Webex WFO ID. Kişi verilerini vererek ve elde edilen CSV dosyasında görüntüleyerek ID 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 (YalnızcaWFM). Varsayılan = yanlış
Görünümler	H	Kullanıcının WFM (yalnızcaWFM) olarak atandığı görünümler. Varsayılan = yok
mainView	H	Kullanıcının WFM (yalnızcaWFM) içindeki ana görünümü. Varsayılan = yok
şirketStartDate	H	Kullanıcının şirketle bu biçimde başladığı tarih. AA/GG/YYYY (yalnızcaWFM). Varsayılan = yok

Ad	Gereksinimleri?	Açıklama
şirketEndDate	H	Kullanıcının şirketten GG.AA/YYYY biçiminde ayrıldığı tarih (yalnızcaWFM). Varsayılan = yok
bölümStartDate	H	Kullanıcının bölümle GG/AA/YYYY biçiminde başladığı tarih (yalnızcaWFM). Varsayılan = yok
employeeId	H	Kullanıcının çalışanı ID (yalnızcaWFM). Varsayılan = yok
rütbe	H	Kullanıcının bağlantı merkezi içindeki sırası (yalnızcaWFM). Varsayılan = yok
qmView'ler	H	Kullanıcıya QM (yalnızcaQM) olarak atanan görünümler. Varsayılan = yok
isReconcileOnly	H	Seçildiği zaman temsilci ağ geçidi kaydını kullanır ve temsilcinin tüm çağrıları çağrı sonrası bekleme süresi gerektirir (yalnızcaQM). 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 içinde ID. Varsayılan = yok **NOT** Bu alan, "Bu kullanıcı için zamanlamayı etkinleştir" onay kutusunu işaretlediyseniz gereklidir.
acdServerId	E	Kullanıcı için veri kaynağı olan ACD ID.

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

CSV Dosya Örnekleri

Gruplar CSV Örnek

```
ID,name,activatedDate,deactivatedDate
0,Satış,01/04/2018,01/01/2019
0,Finans,01/04/2018,0180182019
```

Ekipler CSV Örnek

```
ID,name,activatedDate,deactivatedDate,parentGroupId,productivityCompilation
0,CAR Satış, 01/04/2018,01/01/2019,Satış,Doğru
0,Parça Satışı, 01/04/2018,01/01/2019,Satış,Yanlış
```

Kategoriler ve İfadeler API

'den kategori ve ifade listeleri ile çalışmak için bu API kullanın.

Bu yöntemler Kategoriler ve İfadeler API için kullanılır:

- Al—Kategori ve ifade bilgilerini alır
- POST—Kategoriler ve ifadeler oluşturur
- PUT—Kategori ve ifade bilgilerini günceller
- Sil—Kategori ve tümcecik bilgilerini siler

DELETE Kategoriler 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	SİLMEK
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}

GET Kategoriler ve İfadeler 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 ID.
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 ID sayısı.
categoryId	İfadenin Kategori ID numarası.
devlet	Temsilcinin iletişim durumu.

POST Kategori 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	POST
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 Kategoriler ve İfadeler 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	PUT
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 ID.
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 ID sayısı.
categoryId	İfadenin Kategori ID 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 Aygıtı API

Aygıtların listesini almak için Kişi Aygıtı API kullanın.

İletişim Cihazı API Protokolü ve URI

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

Parametreler

Alan	Gerekseinimleri?	Tür	Açıklama
includeUnconfiguredDevices	H	Boole	true olarak ayarlandığında, yapılandırılmamış cihazlar dahil edilir. Varsayılan = yanlış Kabul edilen değerler. ▪ true ▪ false
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.

Kişi Cihazı Toplu Olarak API Protokolü ve URI

URI	/API/rest/recording/contactDeviceBulk
Yöntem	POST
İzinler	Yönetim QM

Daha fazla bilgi için Bkz . Kişi Aygıtı API .

Destek Cihazı BULK API JSON Dosya Örnekleri

Yanıt Dosyası Örneği

```
{
    "ekle": [
        {
            "yapılandırılmış": doğru,
            "contactDeviceLines": [
                {"contactDeviceId": 239, "dahili": "7003", "ID": 424032, "partition": ""},
                {"contactDeviceId": 239, "dahili": "7103", "ID": 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 hat": "7004", "ID": 412459, "bölüm": ""},
```

```
                    {"contactDeviceId": 238, "dahili": "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, "extension": "8104", "ID": 424041, "partition": """}
                ],
                "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, "extension": "8003", "ID": 424037, "partition": ""},
                    {"contactDeviceId": 99, "dahili": "8103", "ID": 424036, "partition": """}
                ],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "ID": 99,
                "isRecordingTones": false,
                "isStereo": yanlış,
                "loggedInPersonId": 22,
                "monitoringServerId": null,
                "name": "SEPWIN8X64003",
```

```
                "personId": 22,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "sinyallemeGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            }
        ],
        "güncelleme": [
            {
                "yapılandırılmış": doğru,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 88, "dahili hat": "9504",
"ID": 412466, "bölüm": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "ID": 88,
                "isRecordingTones": false,
                "isStereo": yanlış,
                "loggedInPersonId": 31,
                "monitoringServerId": null,
                "name": "CSFWIN10X64004",
                "personId": 31,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "sinyallemeGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            },
            {
                "yapılandırılmış": doğru,
                "contactDeviceLines": [{"contactDeviceId": 86, "dahili hat": "9503",
"ID": 41251    1, "bölüm": ""}],
                "contactDeviceTypeId": 0,
                "ID": 86,
                "isRecordingTones": false,
                "isStereo": yanlış,
                "loggedInPersonId": 23,
                "monitoringServerId": null,
                "name": "CSFWIN10X64003",
                "personId": 23,
                "recordingGroupId": 1,
                "recordingTypeId": 1,
                "sinyallemeGroupId": 1,
                "telephonyGroupId": 1,
                "virtualDevice": null
            }
        ]
}
```

İletişim No. API

Kişi API, kullanıcıların belirli kişileri aramalarına ve ardından Webex WFO'a bağlanarak bunları Medya Oynatıcı'da geri oynatmalarına olanak sağlar.

Protokol ve URI

URI	/API/rest/recording/contact/<ID>
Yöntem	AL
İzinler	Kişileri Arama
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri
Parametreler	ID = mevcut bir kişinin tanımlayıcısı. Bu kaynak URI belirli bir iletişim ID bulur. {ID} yoksa, yanıt boş liste yerine bir hata kodu döndürür. beginTime = < kişiler için hayal eden zaman damgası>

İstek Alanları

> **NOT** Eğer beginTime parametresi kullanılırsa, URI sorgusunda endTime parametresinin de kullanılması gerekir.

Parametre	Açıklama
temsilci	Kullanıcının ID. Kabul edilen değer bir ID tamsayıdır. Parametre ("temsilci") büyük/küçük harfe duyarlıdır ve tümü küçük harf olmalıdır. Kullanıcı parametreyi büyük A değeriyle kullanıyorsa, her temsilciyi döndürür. OPSİYONEL
ani	Bir çağrı için otomatik numara tanımlama (ANI). Yani ANI arayan tarafın numarasını tanımlar. Kabul edilen değer yıldız (*) veya soru işareti (?) joker karakterli dizedir.

Parametre	Açıklama
	Bu parametre tek bir sorguda sıfır veya daha fazla kez görünebilir. **ÖRNEK** `iletişim kaydı?ani=1234&ani=4567` Bir parametre için birden çok değer belirttiğinizde, sorgu bu değerleri VEYA ile birleştirir (önceki örnek, ani=1234 VEYA ani=4567 ile iletişim kayıtlarını arar). OPSİYONEL.
assocCallId	İlişkili İletişim No ID bir müşteriyi temel alarak iletişimleri ilişkilendiren deneyim. OPSİYONEL.
beginDate	Yalnızca belirtilen tarihte veya sonra başlayan kayıtları döndürür. BIÇIM: `YYYY-AA-GG`. Hiçbir aralık belirtilmemişse ve beginDate belirtilmemişse, varsayılan değer bugünden 60 gün öncedir.
beginTime	Belirtilen tarih ve saatle başlayan veya sonra başlayan kayıtları döndürmek için beginDate ile kullanılır. BIÇIM: `SA:DK`.
callId	Üçüncü taraf entegrasyonundan bir iletişim ID. Kabul edilen değer dizedir. OPSİYONEL.
canEvaluate Kabul edilen değer	Kullanıcının bu iletişim kaydını değerlendirip değerlendiremeyeceğini gösterir. doğru. Kullanıcı Webex WFO oturumu açtığında bu iletişim kaydını değerlendirebiliyorsa, Doğru iletişim kaydını döndürür. OPSİYONEL. Bu parametreyi içermezseniz, sorgu iletişim kayıtlarını filtrelemez. DEĞER: İletişim kaydı oturum açmış kullanıcı tarafından
	değerlendirilebilirse doğru.
dateEvaluatedEnd	Değerlendirilen filtrelenen iletişim kayıtlarının aralığının bitiş tarihi. BIÇIM: `YYYY-AA-GG`.
dateEvaluatedStart	Değerlendirilen filtrelenen iletişim kayıtlarının aralığının başlangıç tarihi. BIÇIM: `YYYY-AA-GG`.
dnis	Çağrı için çevrilen numara kimlik sunucusu (DNIS). Başka bir deyişle, aranan numara. Kabul edilen değer yıldız (*) veya soru işareti (?) joker karakterli dizedir. Bu parametre tek bir sorguda sıfır veya daha fazla kez görünebilir. Ne zaman

Parametre	Açıklama
	bir parametre için birden çok değer sağlarsanız, sorgu bu değerleri VEYA ile birleştirir. OPSİYONEL.
endDate	Yalnızca belirtilen tarihten önce başlayan kayıtları döndürür. BIÇIM: `YYYY-AA-GG`. Hiçbir aralık belirtilmemişse ve endDate belirtilmemişse, varsayılan bugündür.
endTime	Belirtilen tarihten önce başlayan kayıtları döndürmek için endDate ile kullanılır. BIÇIM: `SA:DK`.
Dışlamak	Belirtilen değer için bir Tekdüzen Kaynak Tanımlayıcısı (URI) döndürür. Belirtilen değerle ilişkili verileri görmek için URI öğesini tıklayın. OPSİYONEL. DEĞER: ▪ olay—Olay verilerini işaret eden bir URI döndürür. ▪ metadata—Meta verileri işaret eden bir URI döndürür. ▪ metadata.key1—Metadata nesnesi içindeki key1 özniteliğini işaret eden bir URI döndürür.
genişletmek	Belirtilen değerle ilişkilendirilmiş URI yerine tüm verileri döndürür. OPSİYONEL. DEĞER: ▪ olay—Tüm olayları yalnızca URI değil, tüm olay verilerini içerecek şekilde genişletir. ▪ meta veriler—Yalnızca URI değil, tüm meta verileri genişletir. ▪ metadata.key1—Yalnızca metadata nesnesi içinde key1 özniteliğini genişletir.
firstName	Temsilcinin adı. Kabul edilen değerler herhangi bir sayıda yıldız (*) veya soru işareti (?) joker karakterli dizedir. OPSİYONEL.
grup	Bir grubun ID. Kabul edilen değer tamsayı ID. OPSİYONEL. kayıt var
DEĞER:	Yalnızca bir kayıtla ilişkilendirilen kişileri döndürür. OPSİYONEL. ▪ true ▪ false

Parametre	Açıklama
	Bu parametreyi içermezseniz, sorgu iletişim kayıtlarını kayıtlara göre filtrelemez.
Hr işaretlenmediği.	İletişim değerlendirmesinde insan kaynakları (saat) olarak işaretlenip OPSİYONEL. DEĞER: ▪ true ▪ false ▪ 1 (doğru) ▪ 0 (yanlış)
inProgress	İletişim değerlendirmenin devam edip etmediği. OPSİYONEL. DEĞER: ▪ true ▪ false ▪ 1 (doğru) ▪ 0 (yanlış)
lastName	Temsilcinin soyadı. Kabul edilen değerler herhangi bir sayıda yıldız (*) veya soru işareti (?) joker karakterli dizedir. Bu parametre tek bir sorguda sıfır veya daha fazla kez görünebilir. Ne zaman bir parametre için birden çok değer sağlarsanız, sorgu bu değerleri VEYA ile birleştirir. OPSİYONEL.
sınırlamak	Toplam sonuçları artırmak ve daha büyük sonuç kümeleri almak için kullanılabilen bir URL parametresi. OPSİYONEL. **ÖNEMLİ** Bu parametrenin kullanılması performansı olumsuz etkileyebilir. Cisco 100 veya daha az önerir.
satır	Çağrının dahili hattı (çağrıyı kaydeden temsilcinin bakış açısından). Kabul edilen değer yıldız (*) veya soru işareti (?) joker karakterli dizedir. Bu parametre tek bir sorguda sıfır veya daha fazla kez görünebilir. Bir parametre için birden çok değer belirttiğinizde, sorgu şunları birleştirir

Parametre	Açıklama
	Değerleri VEYA ile birlikte verir. OPSİYONEL.
Meta veri	Meta veri alanı. OPSİYONEL. DEĞER: ▪ <key>~<operatör>~<ayrıcı> Burada < tuşu> İzleme ve Kayıt Yöneticisi'nde yapılandırılan meta veri alanının adıdır ve yapılandırılan meta veri adıyla tam olarak eşleşmelidir. <operator> aşağıdakilerden biridir: ▪ Eşit -tir ▪ beginsWith ▪ bitişSeviyesi ▪ Içerir <ayrıntısı> yıldız (*) veya soru işareti (?) joker karakterli bir dize içerebilir. Bu parametre tek bir sorguda sıfır veya daha fazla kez görünebilir. Bir parametre için birden çok değer belirttiğinizde, sorgu bu değerleri VEYA ile birleştirir. Bir değer belirtmezseniz, sorgu, belirtilen anahtar için meta veriye sahip tüm iletişim kayıtlarını döndürür.
ihtiyaçlarUyrudan	İletişim değerlendirmenin onaylanması gerekip gerekmediği. OPSİYONEL. DEĞER: ▪ true ▪ false ▪ 1 (doğru) ▪ 0 (yanlış)
sayı	İletişimde kullanılan herhangi bir numara (ANI veya DNIS). Kabul edilen değer yıldız (*) veya soru işareti (?) joker karakterli dizedir. Bu parametre tek bir sorguda sıfır veya daha fazla kez görünebilir. Ne zaman bir parametre için birden çok değer sağlarsanız, sorgu bu değerleri VEYA ile birleştirir. OPSİYONEL.

Parametre	Açıklama
telefonSayısı	İletişimde kullanılan herhangi bir numara (ANI, DNIS veya Hat). Kabul edilen değeri yıldız (*) veya soru işareti (?) joker karakterli dizedir. Bu parametre tek bir sorguda sıfır veya bir kez görünebilir. OPSİYONEL.
aralık	Sonuçlar arasında sayfa oluşturmanızı sağlayan bir üstbilgi parametresi. Where, "items=<1-200>". OPSİYONEL. **EN İYİ UYGULAMA** Aralık parametresi, sınır sorgu parametresiyle birlikte kullanılabilir ve bu da Toplam sonuç.
Attı	İletişim kaydının puanlanıp puanlanmadığı. OPSİYONEL. DEĞER: ▪ true ▪ false ▪ 1 (doğru) ▪ 0 (yanlış)
searchStats	"Sayı" olarak eşleşen kullanılabilir kayıtların toplam sayısını verir. Kabul edilen değerler şunlardır: ▪ true ▪ yanlı ş İSTEĞE BAĞLı.
silenceDuration	Yalnızca kayıtlı sürenin (milisaniye cinsinden) olduğu iletişim kayıtlarını döndürür Sessizlik, belirtilen değere eşittir veya büyüktür. **EXAMPLE** silenceDuration=5000 kayıtlı sessizlik örneğinin bir veya daha fazla olduğu iletişim kayıtlarını döndürür. 5 saniyeden fazla. OPSİYONEL.
silenceEvents	Yalnızca sessizlik olaylarının sayısının eşit olduğu veya

Parametre	Açıklama
	Belirtilen değerden daha büyük. **EXAMPLE** silenceEvents=5, 5 veya daha fazla sessizlik olayının olduğu iletişim kayıtlarını döndürür. OPSİYONEL
Tagged şunlardır:	İletişim kaydının etiketlenip etiketli olmadığı. Kabul edilen Boole değerleri ▪ true ▪ false ▪ 1 (doğru) ▪ 0 (yanlış) İSTEĞE BAĞLı.
talkOverDuration kayıtlarını döndürür	Yalnızca kayıtlı konuşma süresinin (milisaniye cinsinden) olduğu iletişim Olaylar belirtilen değere eşittir veya büyüktür. **EXAMPLE** talkOverDuration=5000, kaydedilen konuşmanın bir veya daha fazla örneğinin olaylara eşit olduğu veya bu olaylara eşit olduğu iletişim kayıtlarını döndürür. 5 saniyeden uzun süre. OPSİYONEL.
talkOverEvents	Yalnızca olaylar üzerinden konuşma sayısının eşit olduğu veya Belirtilen değerden daha büyük. **EXAMPLE** talkOverEvents=5, olaylar üzerinde 5 veya daha fazla konuşmanın olduğu iletişim kayıtlarını döndürür. OPSİYONEL.
takım	Bir ekibin ID. Kabul edilen değer tamsayı ID. OPSİYONEL.
antrenman	İletişim değerlendirmesinde geliştirme için işaretlenip işaretlenmediği. OPSİYONEL. DEĞER: ▪ true

Parametre	Açıklama
	▪ false ▪ 1 (doğru) ▪ 0 (yanlış)
tür	İletişimin türü. Tür parametresi, yükleme durumlarına göre iletişim kayıtlarını filtreler. OPSİYONEL. DEĞER: ▪ nitelik ▪ arşiv Bu parametreyi içermezseniz, sorgu yükleme durumlarını filtrelemez. **NOT** Arşiv kullanıcı rolü yalnızca arşiv türünü belirttiğinizde genel kapsama sahiptir.

Kombinasyon Araması Yapma

Aşağıdaki istek, 01.01.2018 (GMT) üzerinde veya sonrasında kalite amacıyla kaydedilen tüm iletişimlerin listesini döndürür.

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

Meta Veri Anahtarı Kullanarak Arama Yapma

Aşağıdaki istek, telefon adı verilen meta veriye sahip tüm iletişim kayıtlarının listesini döndürür.

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

Aşağıdaki, customerNo adlı meta veriye sahip tüm iletişim kayıtlarının listesini döndürür.

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

Belirli Bir Değere Sahip Meta Veri Anahtarı Kullanarak Arama Yapma

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

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

Sessizlik Olayları İçin Arama Yapma

Aşağıdaki istek, 10 saniye veya üzeri iki veya daha fazla sessizlik olayı içeren bir liste iletişim kaydı döndürür.

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

JSON Dosyası Örneği

{
"hr" : false, "dnis" :
"2111",
"callDuration" : 15.000,
"ani" : "1581",
"icmCallId" : "19291093",
"assocCallId" : 290275383991253, "evalForm" :
{
"ad" : "form1",
"$ref" : "/API/rest/recording/evalform/5"
},
"Ekip" : {
"name" : "team1",
"$ref" : "/API/rest/recording/team/1", "displayId" :
"0,4"
},
"qualityReason" : {
"metin" : "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, "ID" :
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 Arama
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

İstek Alanları

Ad	Gerekseinimleri?	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	Gereksinimleri?	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 ID.
assocCallId	İlişkili iletişim ID.
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 ID görüntüle.
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 çağrısından itibaren son 15 dakika içinde oluşturulan toplam kişi sayısını görebilmesine olanak verir.

Tüm kişiler veritabanında yakalanır ve bu API ile görüntülenir. Ancak, bu API ile görüntülenen iletişimlerin sayısı, iletişim kayıtları tablosunda gösterilen iletişim kaydı 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 ile gösterilen toplam iletişim kaydı sayısından küçük veya bu sayıya eşittir.

NOT Bu API, uzlaştırana kadar kök kayıtlarını 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
    }
}
```

Özel Meta Veri Arama API

Belirli bir özel meta veri değerine sahip tüm kişileri bulmak için Özel Meta Veri Arama API kullanın.

> **NOT** Kişileri standart meta veri değeri olarak aramak veya bu API desteklemediği ek parametrelere sahip kişileri aramak için İletişim No API kullanın.

PROTOKOL VE URI

URI	API/rest/recording/metadata/contact
Yöntem	AL
İzinler	Kişileri Görüntüleme

İSTEK ALANLARı

Ad	Gerekli?	Tür	Açıklama
metadataKey	E	Dizi	için kullanılan meta veri anahtarı aramak.
metadataAyrılar	E	Dizi	İçini açtığınız meta veri değeri arama yapıyor.
sınırlamak	H	Numara	Maksimum iletişim sayısı Döndürülecek kimlikler. Varsayılan olarak bu 1,000. Maksimum değer şu şekildedir: 100,000.
ofset	H	Numara	Kişi kimliklerini aramak için bir değer farkın altındadır. Bu alanı şu şekilde sayfalandırmak için kullanılır: döndürülen iletişim kaydı kimlikleri

Ad	Gerekli?	Tür	Açıklama
			azalan sıra. Ayrıntılar için Yanıt Alanlarına bakın .

YANıT ALANLARı

Alan	Açıklama
sayfalandırma	Sayfalandırma için bir JSON. Bu alan aşağıdaki alt Alanları: ▪ next: Sonraki veri grubunu almak için aranacak API daha fazlası vardır. Başka veri yoksa, bu dize boş olur. ▪ toplam: Aradığınız meta veri anahtarı/değer çifti ile eşleşen iletişim kimliklerinin sayısı.
veri	İletişim kimliklerinin JSON listesi.

JSON YANıT ÖRNEĞI

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıtına bir örnek yer alır.


```
{
    "sayfalama": { "sonraki":
"kayıt/metadata/contact?metadataKey=mk&metadataAyrıntısı=mv&offset=376906&limit=4",
        "toplam": 200
    },
    "veri": [
        {
            "ID": 376909
        },
        {
            "ID": 376908
        },
        {
            "ID": 376907
        },
```

```
        {
            "ID": 376906
        },

    ]
}
```

Değerlendirme Formu API

Bu APIQM 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 formu ID.
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 ID.
name	Puan türünün adı. ÖRNEK Yüzde
Bölüm	Değerlendirme formu bölümleriyle ilgili ayrıntılı bilgi.
kimlik	Değerlendirme formu bölümü ID.
name	Değerlendirme formu bölüm adı.
sipariş	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 ID.
Metin	Sorunun metni.

Ad	Açıklama
sipariş	Sorunun bölümde belirdiği sıra.
ağırlık	Sorunun üzerine uygulanan ağırlık.
Açıklama	Sorunun açıklaması.
Seçenekler	Soru seçenekleriyle ilgili ayrıntılı bilgi.
kimlik	Seçenek ID
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.
sipariş	Sorunun ortaya çıktığı sıra.
nokta	Soru için puan sayısı.

JSON Dosyası Örneği

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıt dosyasına bir örnektir.


```
[
        {
                "ID": sayı, "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 ID 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 formu ID.
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 ID.
name	Puan türünün adı. ÖRNEK Yüzde
Bölüm	Değerlendirme formu bölümleriyle ilgili ayrıntılı bilgi.
kimlik	Değerlendirme formu bölümü ID.
name	Değerlendirme formu bölüm adı.
sipariş	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 ID.
Metin	Sorunun metni.

Ad	Açıklama
sipariş	Sorunun bölümde belirdiği sıra.
ağırlık	Sorunun üzerine uygulanan ağırlık.
Açıklama	Sorunun açıklaması.
Seçenekler	Soru seçenekleriyle ilgili ayrıntılı bilgi.
kimlik	Seçenek ID
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.
sipariş	Sorunun ortaya çıktığı sıra.
nokta	Soru için puan sayısı.

JSON Dosyası Örneği

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıt dosyasına bir örnektir.


```
[
        {
                "ID": sayı, "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

}
]
},
....
]

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

API Ver

Bu API verme işlemleri için REST benzeri uç noktaları sunar. Arka uç modellerinden CSV biçiminde 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	Gerekseinimleri?	Tür	Açıklama
acdId	H	Dizi	Ayarlanırsa, bu ACD ID. ile ilişkilendirilen temsilcileri döndürür
temelBilgi	H	Boole	Doğru olarak ayarlandığında, yalnızca ID, adı, 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 ID.
E-posta	Kullanıcının e-posta adresi.
Ad	Kullanıcının adı.
Soyadı	Kullanıcının soyadı.
Saat Dilimini Görüntüleme	Kullanıcının ekran saat dilimi.
Oturum açma	Kullanıcının oturum açma ID.
Çalışan ID	Kullanıcının çalışanı ID.
Ekip	Kullanıcının atanan ekibi.
Yalnızca Uzlaştır	
Aktif	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 içinde atanan görünümler.
ACD Kimliği	Kullanıcının ACD içinde ID.
ACD Sunucusu ID	Kullanıcı için veri kaynağı olan ACD ID. Zamanlamayı
Etkinleştir Doğru/Yanlış.	Kullanıcının zamanlanabilir olup olmadığını gösterir.

Alan	Açıklama
Görünümler	Kullanıcının WFM içinde atandığı görünümler.
Ana Görünüm	Kullanıcının WFM içindeki 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 içindeki ID.
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 içindeki ID.
Ad	Grubun adı.

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

CSV Dosya Çıktısı Örneği

Aşağıda, istenen verileri içeren dışarı aktarılan CSV dosyasına bir örnektir. CSV dosyasının üstbilgileri, kullanıcının seçili yerel ayarıyla eşleşecek şekilde yerelleştirilir.

Ekip ID, Ad,Etkinleştirilmiş Tarih, Devre Dışı Bırakıldı

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

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

Genel Metin İçe Aktarma API

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

Protokol ve URI

URI	/API/rest/cas/importtext
Yöntem	POST, PUT
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 ID değildir. Kişi şu ID 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	Metin	E	Konuşmayı içeren kişinin gövdesi.
evalForm	ID adı	H	İletişim kaydının kalite için işaretlenmiş olduğu saptanırsa, iletişim kayıtlarına atanan değerlendirme formu. ID veya ad vekleyebilirsiniz. ID sağlanmamışsa, 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": "email|chat|Twitter|web sitesi|diğer", "evalForm":
        {
                "ID": 5,
                "name": "evalForm adı. Karşıya yükleme işlemi yalnızca adla veya yalnızca ID
ile 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 içerikleri ile metin tabanlı bir kaynaktan veri içe aktarma olanağı sağlar. Bu API bağımsız olarak veya Veri Sunucusu hizmeti tarafından kullanılabilir.

> **NOT** # kullanarak metin verileri aldığınızda Webex WFO API, metin UTF-8 kodlanmış olmalıdır. Bu, ASCII kodlaması ile kullanılamayan özel karakterlerin yer almasına olanak sağlar.

Protokol ve URI

URI	/API/upload/textcontacts/
Yöntem	POST
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 ID değildir. Kişi şu değil:

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
			daha önceki bir iletişim kaydı için ID 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 tarafından sınırlanmış (dosya CSV biçimindeyse) veya bir JSON dizisi içinde (dosya JSON biçimindeyse).
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	Saat	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.

IMPORTANT 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, ID e-posta, 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

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

- ZIP dosyasının adı, CSV/JSON içinde 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 ID. 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.

API Al

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 dosyalarından bu arka uç modellerine veri almanıza olanak sağlar.

ALMA Protokolü 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 ID. ile ilişkilendirilen temsilcileri döndürür
temelBilgi	H	Boole	Doğru olarak ayarlandığında, yalnızca temel temsilci bilgilerini (ID, 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 ID", "gerekli": doğru,
                "çok katmanlı": yanlış, "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	POST
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 ID.

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 JSON Dosyası Al Örneği

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıtına bir örnek yer alır.

JSON Biçimi

```
{
        "kiracıKimlik":1,
        "eşleme":[
                {
                        "sütun":"Ekip ID",
                        "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 Başarılı Yanıt 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 tanıyarak 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	POST
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 Tercihi Silme API

Silme Tercihi API varolan bir alma tercihini silmenize olanak sağlar.

Alma Tercih Protokollerini Sil ve URI

URI	/API/rest/importpreference/{ID} Burada ID silmek istediğiniz alma tercihinin ID'dir.
Yöntem	SİLMEK
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 tercihi ID.
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.

ID API'e Göre Alma Tercihleri

ID API'a Göre Alma Tercihleri, bir alma tercihini ID alır ve böylece görüntüleyebilirsiniz.

ID Protokolü ve URI'ne Göre Alma Tercihleri

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

ID Yanıt Alanlarına Göre Alma Tercihleri

JSON çıktısı aşağıdaki tabloda tanımlanmış alanları içerir.

Alan	Açıklama
kimlik	Alma tercihi ID.
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.

ID 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 düzenleyebilmenizi sağlar.

alma tercih protokollerini ve URI güncelle

URI	/API/rest/importpreference/{ID} Burada ID düzenlemek istediğiniz alma tercihinin ID'dir.
Yöntem	PUT
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 veya kaydetmek 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 YeviyeSeviyesiHata: Eleme/Dışlama listesindeki bilgileri güncellemenize olanak sağlar.
- POST SeviyesiHata: Bir Eleme/Dışlama listesi oluşturmanıza olanak verir.
- DELETE Isterseniz: Bir Dahil Et/Hariç Tut listesini silmenize olanak verir.

Alma Dahil Etme/Dışlama Listesi API

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

Alma Dahil Etme/Dışlama Listesi API Protokolü ve URI

URI	/API/rest/recording/recordingExclusion /API/rest/recording/recordingExclusion/<ID>
Yöntem	AL
İzinler	Yönetim QM
İçerik Türü	uygulama/JSON
Parametreler	<ID> = Dışlama/Dışlama listesi ID

Kabul Etme/Dışlama Listesi API İstek Alanları Al

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
topluma yönelik	E	Tamsayı	İçeren Yer/Dışlama Listesi ID.
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 .CSV dosyasını metne (.TXT) dönüştürün, dosyayı Excel'de açın ve bunu metin biçimli bir sütun olarak tanımlayın.
topluma yönelik	H	Tamsayı	Çağrının yönü için ID: 1 = Gelen 2 = Giden 3 = Herhangi Biri

GET Service API Yanıt Alanları

JSON çıktısı aşağıdaki tabloda tanımlanmış alanları içerir.

Alan	Açıklama
Topluma yönelik	Dışlama/Dışlama Listesi ID.
topluma yönelik	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 .CSV dosyasını metne (.TXT) dönüştürün, dosyayı Excel'de açın ve bunu metin biçimli bir sütun olarak tanımlayın.
Topluma yönelik	Çağrının yönü için ID: 1 = Gelen 2 = Giden 3 = Herhangi Biri

GET Service API JSON Dosyası Örneği

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

PUT Dahil Et/Hariç Tut Liste API

PUT Dahil Et/Hariç Tut Listesi, mevcut Kapsanan/Dışlama listelerini güncellemenize olanak sağlar.

PUT Liste Dahil Et/Hariç Bırak API Protokolü ve URI

URI	/API/rest/recording/recordingExclusion/<ID>
Yöntem	PUT
İzinler	Yönetim QM
İçerik Türü	uygulama/JSON

PUT Liste Dahil Et/Hariç Tut API İstek Alanları

Alan	Gerekseinimleri?	Tür	Açıklama
topluma yönelik	E	Tamsayı	Dışlama/Dışlama Listesi ID.
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 .CSV dosyasını metne (.TXT) dönüştürün, dosyayı Excel'de açın ve bunu metin biçimli bir sütun olarak tanımlayın.
topluma yönelik	H	Tamsayı	Çağrının yönü için ID: 1 = Gelen 2 = Giden 3 = Herhangi Biri

PUT Liste Dahil Et/Hariç Tut API Yanıt Alanları

JSON çıktısı aşağıdaki tabloda tanımlanmış alanları içerir.

Alan	Açıklama
Topluma yönelik	Ekleme/Dışlama Listesi ID.
topluma yönelik	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 .CSV dosyasını metne (.TXT) dönüştürün, dosyayı Excel'de açın ve bunu metin biçimli bir sütun olarak tanımlayın.
Topluma yönelik	Çağrının yönü için ID: 1 = Gelen 2 = Giden 3 = Herhangi Biri

PUT Dahil Et/Hariç Tut Liste API JSON Dosya Örneği

{

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

POST Çıkarma/Dışlama Listesi API

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

POST Çıkarma/Dışlama Listesi API Protokolü ve URI

URI	/API/rest/recording/recordingExclusion /API/rest/recording/recordingExclusion/<ID>
Yöntem	POST
İzinler	Yönetim QM
İçerik Türü	uygulama/JSON

POST Çıkarma/Dışlama Listesi API İstek Alanları

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
topluma yönelik	E	Tamsayı	Dışlama/Dışlama Listesi ID.
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 .CSV dosyasını metne (.TXT) dönüştürün, dosyayı Excel'de açın ve bunu metin biçimli bir sütun olarak tanımlayın.
Topluma yönelik	H	Tamsayı	Çağrının yönü için ID:

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

POST Çıkarma/Dışlama Listesi API Yanıt Alanları

JSON çıktısı aşağıdaki tabloda tanımlanmış alanları içerir.

Alan	Açıklama
Topluma yönelik	Ekleme/Dışlama Listesi ID.
topluma yönelik	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 ID: 1 = Gelen

Alan	Açıklama
	2 = Giden 3 = Herhangi Biri

POST Kapsama/Dışlama Listesi API JSON Dosyası Örneği

```
{
    "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.

DELETE Dahil Etme/Hariç Tutma Listesi API Protokolü ve URI

URI	/API/rest/recording/recordingExclusion/<ID>
Yöntem	POST
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.

İşler API

Bu API, son "X" kayıttaki işlerde basit sorguları kolaylaştırır ve uçuş içi iş durumu ile geçmişe ait boş iş ayrıntıları ile ilgili ayrıntılar sağlar.

Protokol ve URI

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

İstek alanları

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

Yanıt Alanları

Alan	Tür	Açıklama
kimlik	Sayısal	İş ID.
tenantId	Sayısal	İş için Kiracı ID.
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	Sayısal	İşlenen kayıt sayısı.
kayıtlarToYüresi	Sayısal	İşleyecek kayıtların sayısı.
cdrMatches	Sayısal	Eşleşen CDR'lerin sayısı.
rootResultingInCcr	Sayısal	İletişim oluşturmayla sonuçlanan kök kayıtlarının sayısı.
ccrsCreated	Sayısal	Oluşturulan CFR sayısı.
extensionTableMatches	Sayısal	Bu işlerde iletişimleri eşleştiren cihazların sayısı.
acdMatches	Sayısal	ACD eşleşmelerin sayısı.
ortalamaSuccess	Sayısal (milisaniye)	Başarılı bir şekilde uzlaştırılmış kök kaydı için ortalama tamamlanma süresi.
successCount	Sayısal	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	Sayısal	İş tarafından işlenen gerçek zamanlı olayların sayısı.
numberOfNonRealtimeEvents	Sayısal	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,
```

```
5            "jobStartDate": 1628177990210,
6            "jobEndDate": null,
7            "jobStatus": "FINISHED",
8            "minContactDate": 1628177390197,
9            "maxContactDate": 1628149190193,
10           "recordings00ed": 0,
11           "recordingsToYapma": 0,
12           "cdrMatches": 0,
13           "rootResultingInCcr": 0,
14           "ccrsCreated": 0,
15           "extensionTableMatches": 0,
16           "acdMatches": 0,
17           "ortalamaSuccess": 0,
18           "successCount": 0,
19           "successTotalTime": 0,
20           "isScheduledOgram": false,
21           "updatedDate": 1628177990310,
22           "producerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
23           "consumerHostName": "rdpod75Rahm1@10.192.103.47",
24           "contactReconciliationDuration": 0,
25           "realtimeEventDuration": 0,
26           "NonRealtimeEventDuration": 0,
27           "workflowDuration": 0,
28           "numberOfRealtimeEvents": 0,
29           "numberOfNonRealtimeEvents": 0,
30           "özellikler": {}
31       }
32   ]
```

Kurumsal Yapı API'leri

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

Bir Kişiye Rol Atama API

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

Bir Kişiye API Protokolüne ve URI Roller Atama

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

Kişi API İstek Alanlarına Roller Atama

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

Bir Kişi API JSON Dosya Örneğine Roller Atama

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıtına bir örnek yer alır.

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

```
                "gruplar":,
                { "ID":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	POST
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 ID.
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 İstek 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 ekipler için Grup ID.
name	Grubun adı.
displayId	Grubun ID görüntüle.
üst GrupKimlik Kimliği	Belirtilen grubun üst grubunun ID. üst
GrupAdı	Belirtilen grubun üst grubunun adı. Takım
	Ekip bilgileri.
personId	Belirtilen ekipte kullanıcının Kişi ID.
firstName	Belirtilen ekipteki kullanıcının adı.
lastName	Belirtilen ekipteki kullanıcının soyadı.

Ad	Açıklama
tenantId	Belirtilen ekipte kullanıcının Kiracı ID.
E-posta	Belirtilen ekipteki kullanıcının e-posta adresi.
skillId	Belirtilen ekipteki kullanıcının Yetenek ID.

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 POST
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 POST
İzinler	ViewOrg UpdateOrg
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri
Perameter	Kullanıcının erişime sahip olduğu grup ID.

Grup API İstek Alanları–Tüm Gruplar

Kullanıcının erişimi olan yeni gruplar oluşturur.

Ad	Gereksinimleri?	Açıklama
kimlik	E	Görüntülenecek grubun Grup ID.
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 ID.
name	Grubun adı.

Grup API JSON Dosyası Örneği

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıtına bir örnek yer alır.

```
[
        {
                "ID":4,
                "name":"ACME Rockets",
        },
        {
                "ID":5,
                "ad":"İlişkili Araçlar",
        },
        ...
]
```

Tek bir grubun ayrıntıları:

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

ID 'e göre gruplandırma (Ekiplerle)

ID (ekiplerle birlikte) API grubuna göre gruplandırma, belirtilen grupla ilgili bilgileri (ekiplerini dahil) listelemenize, belirtilen grubu güncellemenize veya ekibi silmenize olanak sağlar.

ID (Ekiplerle) Protokolüne ve URI

URI	/API/rest/org/common/group/<ID>
Yöntem	AL POST SIL
İzinler	ViewOrg UpdateOrg
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri
Parametre	Grup Kimliği

ID (Ekiplerle) İstek Alanlarına Göre Gruplandır

POST yöntemi belirtilen grup kaydını günceller.

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

ID (Ekiplerle) Yanıt Alanlarına Göre Gruplandır

JSON çıktısı aşağıdaki tabloda tanımlanmış alanları içerir.

Ad	Açıklama
kimlik	Görüntülenecek Grup ID.
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	Ekip için Grup ID.

ID 'e 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-Kişi API

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

Grup-Kişi API Protokolü ve URI

URI	/API/rest/org/group/<groupId>/person/
Yöntem	AL PUT POST
İzinler	ViewOrg UpdateOrg
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri
Parametre	groupId - Kişilerin ait olduğu grubun ID

Grup Kişisi API İstek Alanları

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

Ad	Gereksinimleri?	Açıklama
personId	E	Gruptaki kullanıcının Kişi ID.

Grup-Kişi API Yanıt Alanları

JSON çıktısı aşağıdaki tabloda tanımlanmış alanları içerir.

Ad	Açıklama
firstName	Gruptaki kişinin adı.
lastName	Gruptaki kişinin soyadı.
personId	Gruptaki kullanıcının Kişi ID.

Grup Kişisi API JSON Dosya Örneği

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıtına bir örnek yer alır.

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

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



        },
        ...
]
```

Grup (Kapsam ile) API

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

Grup (Kapsam ile) API Protokolü ve URI

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

Grup (Kapsam ile) API İstek Alanları

POST yöntemi, belirtilen üst grupta bir grup oluşturur.

Ad	Gereksinimleri?	Açıklama
ad	E	Grubun adı.
üst GrupKimlik Kimliği	E	Üst grubun ID.

Grup (Kapsamlı) API Yanıt Alanları

JSON çıktısı aşağıdaki tabloda tanımlanmış alanları içerir.

Ad	Açıklama
name	Grubun adı.
kimlik	Grubun ID.

Grup (Kapsamlı) API JSON Dosyası Örneği

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 tüm uygun izinleri almak için İzinler API kullanın.

İzinler API Protokolü 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

İzinler API Yanıt Alanları

JSON çıktısı aşağıdaki tabloda tanımlanmış alanları içerir.

Ad	Açıklama
kimlik	Belirli iznin ID.
name	İznin adı.

İzinler API JSON Dosyası 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	POST
İzinler	ViewOrg UpdateOrg
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

Kişi API İstek 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 görünümü ID.
mainView	H	Belirtilen görünüm ID kullanıcının ana görünümü 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 iş vardiyası ID.
shiftWeekStart	H	Kullanıcının vardiya haftasının başladığı tarih.

Kişi API JSON Dosya 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"
        }
    ]
}
```


ID API'ye Göre Kişi

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

ID API Protokolü ve URI'ne göre Kişi

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

ID API İstek Alanlarına Göre Kişi (PUT Yöntemi)

PUT yöntemi, belirtilen kullanıcının ayrıntılı bilgilerini oluşturur.

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

Ad	Gereksinimleri?	Açıklama
kimlik	E	Kullanıcının Kişi ID.
acdId	E	Kullanıcının ACD ID.
acdServerId	E	Dize olarak ACD sunucusu ID. Bu ID , Webex WFOACD Yapılandırma sayfasında yapılandırılır veya aşağıdakilerden birini yapın: ▪ Unified CCE kullanan sistemlerde şu değer kullanılır: yeniden sorgulanır ve perifer ID. Avaya CM/CMS, kullanan sistemlerde bu gereklidir ve CMS ACD ID.
firstName	E	Kullanıcının adı.
lastName	E	Kullanıcının soyadı.
E-posta	E	Kullanıcının e-posta adresi.
displayId	E	Webex WFO içinde görüntülenen kullanıcının adı.
Aktif	E	Kişinin etkinleştirildiği tarih.
Devre dışı	H	Kişinin devre dışı bırakıldığı tarih
groupId	E	Kullanıcının grubunun ID.
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 ID.
ad	H	Beceri eşleme adı.
workShifts	H	Kullanıcının çalışma vardiyası ayarları.
workShiftId	H	Kullanıcının iş vardiyası ID.
workShiftName	H	Kullanıcının çalışma vardiyasının adı.
shiftWeekStart	H	Kullanıcının vardiya haftasının başladığı tarih.
Özel durum	H	Kullanıcının özel durumlarını listeler.
kimlik	H	Kullanıcının istisnasının ID.
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	Gereksinimleri?	Açıklama
		False = Ödenmemiş İstisna
Görünümler	H	Kullanıcının görünüm ayarlarını tanımlar.
viewId	H	Kullanıcının görünümü ID.
ad	H	Kullanıcının görünüm adı.
mainView	H	Belirtilen görünüm ID kullanıcının ana görünümü olup olmadığını gösterir. Doğru = Kullanıcının ana görünümü False = Kullanıcının ana görünümü değil

ID API Yanıt Alanlarına Göre Kişi

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	Kullanıcı[s ACD ID.
groupId	Kullanıcının grup Kimliği
Etkin Planlanmamış	Doğru olarak ayarlanırsa, Webex WFO Temsilci Ayrıntısı yerine bu alanı 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 ID görünümünü tanımlar.
mainView	Belirtilen görünüm ID kullanıcının ana görünümü olup olmadığını ayarlar.
workShifts	Kullanıcının çalışma vardiyası ayarlarını tanımlar.
workShiftId	Kullanıcının vardiya ID tanımlar.
shiftWeekStart	Kullanıcının vardiya haftasının tarihini ayarlar.

ID API JSON Dosyasına Göre Kişi 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	Kullanıcı için saat dilimi ID.
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.

Roller API Protokolü ve URI

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

Roller API İstek Alanları

POST yöntemi kiracı için belirtilen rolü oluşturur.

Ad	Gereksinimleri?	Açıklama
ad	E	Yeni kiracı rolünün adı.
tenantId	E	Kiracı rolü ID yeni rolle ilişkilendirildi.
izinler	E	Yeni role atanan izinler.
kimlik	E	Yeni rol için İzin ID.
ad	E	Yeni rol için iznin adı.

Roller API Yanıt Alanları

JSON çıktısı aşağıdaki tablolarda tanımlanmış alanları içerir.

Bir kiracı için tüm roller alınırken aşağıdaki alanlar döndürülür:

Alan	Açıklama
ID	Kiracı rolü ID.
Ad	Kiracı rolü ID ile ilişkili ad.

Bir kiracı için belirli bir rol alınırken aşağıdaki alanlar döndürülür:

Alan	Açıklama
ID	Kiracı rolü ID.
Ad	Kiracı rolü ID ile ilişkili ad.
İzinler	Role atanan izinler.
ID	Rol için İzin ID.
Ad	Rol için iznin adı.

Roller API JSON Dosya 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	POST

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 ID.
Kullanıcı	H	Yeni eki bana atanan kullanıcıların kimlikleri.

Ekip API JSON Dosya Örneği

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıtına bir örnek yer alır.

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

ID 'e Göre Ekipler (Temsilcilerle)

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

ID (Temsilcilerle) Protokolüne ve URI

URI	/API/rest/org/common/team/<teamId>
Yöntem	AL PUT SIL

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

ID (Temsilcilerle) İstek Alanlarına Göre Ekipler

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

ID (Temsilcilerle) Yanıt Alanlarına Göre Ekipler

JSON çıktısı aşağıdaki tabloda tanımlanmış alanları içerir.

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

Alan	Açıklama
E-posta	Temsilcinin e-posta adresi.
ID Görüntüle	Kiracının temsilci için ekranı ID.
Grup Kimliği	Temsilci için Grup ID.
Aktif	Dönem milisaniye cinsinden temsilci etkinleştirme süresi.
Devre dışı	Dönem milisaniye cinsinden temsilcinin devre dışı bırakma süresi.
Eşitlendi mi?	Temsilcinin bir ACD öğesinden 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.

ID (Temsilcilerle) JSON Dosya Örneğine Göre Ekipler

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/<perken>
Yöntem	AL POST
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 POST
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.
Aktif	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 uygulama 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 verir. Bu API kullanırken Kayıt Denetimleri için hedef , Webex WFO Web Hizmeti yerine bir veri sunucusudur.

Kayıt Denetimleri Kimlik Doğrulaması API'nı kullanma hakkında bilgi için , bkz. Kayıt Denetimleri API'nde 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 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 PM

Kayıt Denetimleri API Protokolü ve URI

URI	/API/rest/recordingcontrols/<command>

Yöntem	POST
İzinler	Kayıt Denetimleri
İçerik Türü	uygulama/JSON

URI İstek Parametreleri

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

Sorgu Parametreleri

Alan	Gerekseinimleri?	Tür	Açıklama
acdId	H	Dizi	Temsilcinin dize olarak ACD içindeki ID. **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 için ID. Bu şu olabilir: ID, Webex WFO içindeki ACD Yapılandırma sayfasında veya aşağıdakilerden birinde yapılandırılır: ▪ Unified CCE kullanan sistemlerde bu gereklidir ve perifer ID.

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	Gereksinimleri?	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 değer POST 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	Gereksinimleri?	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 ID—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/dinlenme/kayıt denetimleri/kullanıcı/<personId>/<kod>

Kayıt Denetimleri Kimlik Doğrulama API Protokolü ve URI

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

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

Kayıt Kontrolleri API Oturum Açma

Şu anda, Kayıt Denetimleri API Cisco veya kayıt denetimlerini kullanmak için 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 telefonlar 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:

   - Oturum kapatma
   - Duraklat
   - Özgeçmiş
   - 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 Kontrollerinin 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 açma			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" }
Oturum kapatma			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
Özgeçmiş	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 yalnızca ekran kaydı zaten başlatılmışsa, bu

Komut	Gateway Kayıt	Akıllı Masaüstü Kayıt	Sinyalleme Sunucusu Kayıt	Açıklama
				komutu yoksayılır.
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 Hizmeti'nin bir aramanın farkında olup olmadığını gösteren bir yanıt verir kullanıcı için. 'in geçerli çağrısı kullanıcının arama kişi kaydı kaydı var veritabanı, bu çağrı iletişim kaydı için ID 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) – Doğru ise

Komut	Gateway Kayıt	Akıllı Masaüstü	Sinyallemeye Sunucusu	Açıklama
				CTI Sinyalleme Hizmeti, kullanıcı için yapılan bir aramanın farkındadır. ▪ contactId (tamsayı) – Çağrının Webex WFO iletişim kaydı için ID Webex WFO iletişim kaydının 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>

Komut	Biçim
Duraklat	Masaüstü verileri, ses ve ekran yakalamayı geçici olarak duraklatın. 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's ACD ID>&acdServerId=<agent'ın ACD sunucusu ID> 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's ACD ID>&acdServerId=<agent'ın ACD sunucusu ID>

Yukarıdaki örnekte nerede,

- <Data Sunucusu 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 ID> — Temsilcinin ACD ID girin.

- <temsilenin ACD sunucusu ID> — Temsilcinin ACD sunucu ID girin. ACD Sunucusu ID Uygulama Yönetimi > ACD Yapılandırması'nda bulunabilir

POST Örnek

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 dışıysa, onu 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 isteği yapmak 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 komutuna bağlı olarak değişiklik gösterebilir. Aşağıdaki her komutun açıklamasındaki 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 örnek: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Sürdür	Etkin arama için hem ekran hem de ses kaydını sürdürür. Kayıt duraklatılmazsa, bu komut yoksayılır. POST örnek: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Parça	Etkin çağrı için yeni bir segment iletişim kaydı başlatın. POST örnek: {"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 örnek: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}
Stop_Screen	Yalnızca ekran kaydı sonlandırma. Devam eden sadece ekran kaydı yoksa,

Komut	Açıklama
	Bu komut yoksayılır. POST örnek: ▪ {"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 örnek: ▪ {"acdServerId":"1","acdId":"123ABC"}

Tek Kişili Dışa Aktarma API

Tek Kişi Dışa Aktarma API, bir kişiyi Webex WFO adresinden indirmenize olanak sağlar.

Protokol ve URI

URI	/API/rest/recording/media/export/contact/<ID>?type=<havet>
Yöntem	POST, AL
İzinler	Kayıtları Dışa Aktarma
İçerik Türü	uygulama/json
Parametreler	<ID> = Vermek istediğiniz kişinin ID. <ID> 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. İletişim kaydının indirilmeye hazırlanması için Webex WFO 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 API

Analytics konuşma hitlerinin listesini istemek için bu API kullanın.

Konuşma Hitleri API Protokolü ve URI

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

Konuşma Hitleri 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 ID numarası.
takım	Temsilcinin ekip adı.
displayId	Temsilcinin ekranı ID.
grup	Temsilcinin grup adı.

Konuşma Hitleri API JSON Dosya Örneği

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

Anket yapılandırma bilgilerini QM istemek için bu API kullanın.

Anket Yapılandırması API Protokolü ve URI

URI	/API/rest/kayıt/anket
Yöntem	AL
İzinler	QM Anket Sonuçlarını Görüntüle QM Anket Raporlarını Yönetme
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

Anket Yapılandırması API Yanıt Alanları

Ad	Açıklama
kimlik	Anket ID.
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 ID.

Ad	Açıklama
surveyProviderConnectionId	Anket sağlayıcı için Connection ID.
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 ID numarası.
surveyId	Anket ID numarası.
etiket	Soru etiketi.
Açıklama	Soru açıklaması.
providerQuestionId	Sağlayıcının sorusu ID.
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	ID numarasını yanıtla.
soruKimlik Kimliği	Soru ID.
etiket	Soru etiketi.
Açıklama	Soru açıklaması.
providerQuestionId	Sağlayıcının sorusu ID.
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 Dosya Örneği

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıt dosyasına bir örnektir.


```
[
    {
        "ID": sayı, "ad": dize,
        "description": string, "creator":
        string, "created": epoch,
        "totalPoints": 0.0,
        "providerSurveyId": string,
        "surveyProviderConnectionId": sayı, "statusFK": 2,
        "metaDataFieldKey": dize,
        "lastModified": string, "properties": {},
        "sorular": [{
            "ID": sayı, "surveyId": sayı,
            "etiket": dize, "açıklama":
            dize,
            "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": sayı, "surveyId": sayı,
"etiket": dize, "açıklama":
dize,
"providerQuestionId": string, "type":
string,
"ağırlık": ondalık, "ISKPI":
Boole, "lastModified":
dönem, "cevaplar": [{
"ID": sayı, "questionId":
sayı,

Anket ID API

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

Anket ID API Protokolü ve URI

URI	/API/rest/recording/survey/<ID>
Yöntem	AL
Parametre	<ID> = Anket ID.
İzinler	QM Anket Sonuçlarını Görüntüle QM Anket Raporlarını Yönetme
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

Anket ID API Yanıt Alanları

Ad	Açıklama
kimlik	Anket ID.
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 ID.
surveyProviderConnectionId	Anket sağlayıcı için Connection ID.
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 ID numarası.
surveyId	Anket ID numarası.
etiket	Soru etiketi.
Açıklama	Soru açıklaması.
providerQuestionId	Sağlayıcının sorusu ID.
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	ID numarasını yanıtla.
soruKimlik Kimliği	Soru ID.
etiket	Soru etiketi.
Açıklama	Soru açıklaması.
providerQuestionId	Sağlayıcının sorusu ID.

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

Anket ID API JSON Dosya Örneği

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıt dosyasına bir örnektir.


```
[
        {
                "ID": sayı, "ad": dize,
                "description": string, "creator":
                string, "created": epoch,
                "totalPoints": 0.0,
                "providerSurveyId": string,
                "surveyProviderConnectionId": sayı, "statusFK": 2,
                "metaDataFieldKey": dize,
                "lastModified": string, "properties": {},
                "sorular": [{
                        "ID": sayı, "surveyId": sayı,
                        "etiket": dize, "açıklama":
                        dize,
                        "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 API

Analitik metin hitlerinin listesini istemek için bu API kullanın.

Metin İsabetli API Protokolü ve URI

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

Metin İsabet API Yanıt Alanları

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 ID sayısı.
takım	Temsilci ekibinin adı.
ccrId	Çağrı tamamlanma kaydı ID.

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 ekibi ID numarası.
Kişi Kimliği	İletiyi işleyen kişi için Kişi ID.
grup	Temsilcinin grup adı.

Metin İsabet API JSON Dosya Örneği

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, bu çağrının çağrı tamamlama kaydı ID kullanarak tek bir çağrının dökümünü geri almanıza olanak sağlar. Bir toplu iletişim dışa aktarma ZIP dosyasında bulunan her çağrı meta verilerde bir arama tamamlama kaydı ID 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 ID, Yetki Ver API için GET yöntemi kullanılarak alınabilir.

Döküm Dışa Aktarma API Protokolü ve URI

URI	/API/rest/cas/speechtextview
Yöntem	PUT
İzinler	Metin Analitiğine Konuşma Yönetimi
İçerik Türü	uygulama/json

Döküm Dışa Aktarma API İstek Alanları

Ad	Gerekseinimleri?	Açıklama
ccrid	E	Çağrı tamamlanma kaydı ID.
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.

Döküm Dışa Aktarma API CURL Dosyası Örneği

Aşağıda biçimlendirilmiş CURL isteğine bir örnektir.

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