Cisco

Webex WFO API Referans Kılavuzu

Classic WFM ile Dağıtımlar için

İlk Yayın Tarihi: 10 Temmuz 2020
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 ____ **23**

İzin ____ 23

Yetkilendirme İsteği ____ 23

JSON İsteği ____ 24

Yetkilendirme Yanıtını Kullanma ____ 24

Oturumu Yok Etme ____ 24

Metin Dosyalarıyla Çalışma ____ 24

API kullanıcısı oluşturma ____ **25**

Bağlılık ve Uygunluk API ____ **27**

Protokol ve URI ____ 27

İstek Alanları ____ 27

Yanıt Alanları ____ 28

JSON Dosyası Örneği ____ 29

Temsilci API ____ **31**

Protokol ve URI ____ 31

İstek Alanları ____ 31

Yanıt Alanları ____ 32

JSON Dosya Örnekleri ____ 33

Tam Ayrıntılı Yanıt ____ 33

Temel Ayrıntı Yanıtı ____ 34

Filtrelenebilir Yanıt ____ 34

Hizmet Sırası API'ne Göre Zamanlanan Temsilciler **37**

Protokol ve URI 37

İstek Alanları 37

Yanıt Alanları 38

IEX SmartSync İçe Aktarma MU Dosya Biçimini Açar 38

JSON Dosyası Örneği 40

Rapor Filtresi Yapılandırma 40

Veri Gezgini'nde Parametreyi Yapılandırma 41

API İsteği için JSON Yapılandırması 44

Aralık Filtrelerini Yapılandırma 44

Tarih Aralığı 44

Göreli Tarih 45

API Yetki ver **47**

GET Protokolü/URI 47

İstek Alanları 47

JSON Dosya Örnekleri 47

İstek 47

Yanıt 48

POST Protokolü ve URI 49

İstek Alanları 49

JSON Dosya Örnekleri 49

İstek 49

Yanıt 50

Hizmet Sırasına veya Beceri Eşlemeye Göre Uygun Temsilciler API **53**

Protokol ve URI 53
İstek Alanları 53
Yanıt Alanları 54
POST JSON Dosya Örnekleri 54
JSON İsteği 54
Yanıt JSON 54
GET JSON Dosyası Örneği 55
Kişileri toplu olarak içe aktarma 57
Protokol ve URI 57
Toplu kişi alma API 57
Gerçek zamanlı toplu iletişim alma API (meta veri) 57
Desteklenen biçimler 58
İstek ve yanıt alanları 58
CSV dosya örnekleri 64
Tam örnek 65
Kısa örnek 65
JSON dosya örnekleri 65
Tam Örnek 65
Kısa örnek 66
ZIP biçimi 66
Notlar 66
Toplu kişi alma için Veri Sunucusu'nu kullanma 67
Toplu Kuruluş Alma API 69
Gruplar API Protokolü ve URI 69

Gruplar API İstek ve Yanıt Alanları 70
Ekipler API Protokolü ve URI 70
Ekipler API İstek ve Yanıt Alanları 71
Kişiler API Protokolü ve URI 71
Kişiler API İstek ve Yanıt Alanları 72
CSV Dosya Örnekleri 75
Kategoriler ve İfadeler API 77
DELETE Kategoriler ve İfadeler API 77
DELETE Protokolü ve URI'ler 77
GET Kategoriler ve İfadeler API 78
PROTOKOL ve URI'leri ALMA 78
GET Yanıt Alanları 78
POST Kategori ve İfadeler API 79
POST Protokolü ve URI'ler 79
POST Yanıt Alanları 80
PUT Kategoriler ve İfadeler API 80
PUT Protokolü ve URI'ler 80
PUT Yanıt Alanları 80
GET/POST/PUT JSON Dosya Örneği 81
Kişi Aygıtı API 83
İletişim Cihazı API Protokolü ve URI 83
Parametreler 83
İletişim Cihazı API JSON Dosya Örnekleri 83
Yanıt Dosyası Örneği 83

Kişi Cihazı Toplu Olarak API **85**

Kişi Cihazı Toplu Olarak API Protokolü ve URI 85

Destek Cihazı BULK API JSON Dosya Örnekleri 85

Yanıt Dosyası Örneği 85

İletişim No. API **89**

Protokol ve URI 89

İstek Alanları 89

Kombinasyon Araması Yapma 96

Meta Veri Anahtarı Kullanarak Arama Yapma 96

Belirli Bir Değere Sahip Meta Veri Anahtarı Kullanarak Arama Yapma 96

Sessizlik Olayları İçin Arama Yapma 97

JSON Dosyası Örneği 98

JSON Dosya Örneği searchStats Parametresi = true 99

İletişim Temel Arama API **101**

Protokol ve URI 101

İstek Alanları 101

Yanıt Alanları 102

JSON Dosyası Örneği 103

Kişi İzleme API **105**

Protokol ve URI 105

Yanıt Alanları 105

JSON Yanıtı Örneği 106

Özel Meta Veri Arama API **107**

Protokol ve URI 107

İstek Alanları 107
Yanıt Alanları 108
JSON Yanıtı Örneği 108
Değerlendirme Formu API 111
Protokol ve URI 111
Yanıt Alanları 111
JSON Dosyası Örneği 113
Değerlendirme Formu ID API 117
Protokol ve URI 117
Yanıt Alanları 117
JSON Dosyası Örneği 119
İstisna Türü API'leri 123
GET İstisna Türleri API 123
GET İstisna Türleri API Protokolü ve URI 123
GET İstisna Türleri API İstek Alanları 123
GET İstisna Türleri API JSON Dosyası Örneği 123
POST Üçüncü Taraf İstisna İstekleri API 124
POST Üçüncü Taraf İstisna İstekleri API Protokolü ve URI 124
POST Üçüncü Taraf İstisna İstekleri API İstek Alanları 124
POST Üçüncü Taraf İstisna İstekleri API JSON Dosya Örnekleri 126
Ver API 127
Protokol ve URI 127
İstek Alanları 127
Yanıt Alanları 127

CSV Dosya Çıktısı Örneği 130

Genel Metin İçe Aktarma API 131

Protokol ve URI 131

JSON İstek Alanları 131

JSON Dosyası Örneği 132

Birden Çok Dosya API Ile Genel Metin İçe Aktarma 135

Protokol ve URI 135

İstek Alanları 135

Desteklenen Biçimler 136

Toplu CSV Dosya Örneği 137

ZIP Dosyası Örneği 137

JSON Dosyası Örneği 138

JSON Gövdesi 138

İçerik 139

GIS API 141

Protokol ve URI 141

Örnekler 141

Temsilci Dosyası 142

Hizmet Dosyası 148

Sütun 149

API Al 153

ALMA Protokolü ve URI 153

Alma İsteği Alanlarını Alma 153

ALMA Yanıt Alanları 153

GET Import JSON Dosyası Örneği 154
POST Alma Protokolü ve URI 156
POST Yanıt Alanlarını Alma 156
POST JSON Dosyası Al Örneği 157
JSON Biçimi 157
POST Başarılı Yanıt Biçimi 158
Alma Tercihi API'leri 159
Alma Tercihi Oluştur API 159
Alma Tercih Protokolü oluşturma ve URI 159
Alma Tercihi İsteği Alanları Oluşturma 159
Alma Tercihi JSON Dosyası Oluşturma Örneği 160
Alma Tercihi Sistem Yanıtı Oluşturma 160
Alma Tercihi Silme API 160
Alma Tercih Protokolü ve URI Silme 160
Alma Tercihi Sistem Yanıtlarını Silme 160
Alma Tercihleri API 161
Alma Tercihleri Protokolü ve URI 161
Alma Tercihleri Yanıt Alanları 161
JSON Dosyası Örneği 161
Sistem Yanıtı 163
ID API'e Göre Alma Tercihleri 163
ID Protokolü ve URI'ne Göre Alma Tercihleri 163
ID Yanıt Alanlarına Göre Alma Tercihleri 163
ID JSON Dosya Örneğine Göre Alma Tercihleri 164

Sistem Yanıtı ____ 164
Alma Tercihlerini Güncelle API ____ 164
Alma Tercih Protokollerini ve URI Güncelleme ____ 165
Alma Tercihi Yanıt Alanlarını Güncelleme ____ 165
Alma Tercihi JSON Dosyası Örneğini Güncelle ____ 165
Alma Tercihi Sistem Yanıtlarını Güncelle ____ 166
Ekleme/Dışlama Listesi API ____ 167
Alma Dahil Etme/Dışlama Listesi API ____ 167
Get Dahil Etme/Dışlama Listesi API Protokolü ve URI ____ 167
Alma İçeren Yer/Dışlama Listesi API İstek Alanları ____ 167
GET Hizmeti API Yanıt Alanları ____ 169
GET Service API JSON Dosya Örneği ____ 170
PUT Dahil Et/Hariç Tut Liste API ____ 170
PUT Liste Dahil Et/Hariç Bırak API Protokolü ve URI ____ 171
PUT Liste API İstek Alanlarını Dahil Et/Hariç Tut ____ 171
PUT Liste Ekle/Hariç Tut API Yanıt Alanları ____ 172
PUT Dahil Et/Hariç Tut Liste API JSON Dosyası Örneği ____ 173
POST Çıkarma/Dışlama Listesi API ____ 174
POST Eleme/Dışlama Listesi API Protokolü ve URI ____ 174
POST Çıkarma/Dışlama Listesi API İstek Alanları ____ 174
POST Çıkarma/Dışlama Listesi API Yanıt Alanları ____ 176
POST Kapsama/Dışlama Listesi API JSON Dosyası Örneği ____ 177
SIL Dahil Etme/Hariç Tutma Listesi API ____ 177
DELETE Dahil Etme/Hariç Tutma Listesi API Protokolü ve URI ____ 177

Dahil Etme/Hariç Tutma Listesi Sistem Yanıtlarını Silme ____ 177

İşler API ____ 178

Protokol ve URI ____ 178

İstek alanları ____ 178

Yanıt Alanları ____ 178

JSON Dosya Örnekleri ____ 180

İstek ____ 180

Yanıt ____ 180

Kurumsal Yapı API'leri ____ 183

Bir Kişiye Rol Atama API ____ 183

Bir Kişiye API Protokolüne ve URI ____ 183

Kişi API İstek Alanlarına Roller Atama ____ 183

Bir Kişi API JSON Dosya Örneğine Roller Atama ____ 183

Ortak Grup API ____ 184

Ortak Grup API Protokolü ve URI ____ 184

Ortak Grup API İstek Alanları ____ 184

Kurumsal Yapı Ortak API (Ayrıntıya Gitme Bilgileri) ____ 184

Ortak API Protokolü ve URI ____ 185

Ortak API İstek Alanları ____ 185

Ortak API Yanıt Alanları ____ 185

Ortak API JSON Dosyası Örneği ____ 186

Grup API ____ 187

Grup API Protokolü ve URI ____ 187

Grup API İstek Alanları—Tüm Gruplar ____ 188

Grup API Yanıt Alanları 188
Grup API JSON Dosya Örneği 189
ID 'e göre gruplandırma (Ekiplerle) 190
ID (Ekiplerle) Protokolüne ve URI 190
ID (Ekiplerle) İstek Alanlarına Göre Gruplandır 190
ID (Ekiplerle) Yanıt Alanlarına Göre Gruplandır 190
ID 'e Göre Gruplandır (Ekiplerle) JSON Dosya Örneği 191
Grup-Kişi API 192
Grup-Kişi API Protokolü ve URI 192
Grup Kişisi API İstek Alanları 192
Grup-Kişi API Yanıt Alanları 192
Grup Kişisi API JSON Dosya Örneği 193
Grup (Kapsam ile) API 193
Grup (Kapsam ile) API Protokolü ve URI 193
Grup (Kapsamlı) API İstek Alanları 193
Grup (Kapsamlı) API Yanıt Alanları 194
Grup (Kapsamlı) API JSON Dosyası Örneği 194
İzinler API 194
İzinler API Protokolü ve URI 194
İzinler API Yanıt Alanları 195
İzinler API JSON Dosyası Örneği 195
Kişi API 195
Kişi API Protokolü ve URI 196
Kişi API İstek Alanları 196

Kişi API JSON Dosya Örneği 197
ID API'ye Göre Kişi 198
ID API Protokolü ve URI'ne göre Kişi 198
ID API İstek Alanlarına Göre Kişi (PUT Yöntemi) 198
ID API Yanıt Alanlarına Göre Kişi 201
ID API JSON Dosyasına Göre Kişi Örneği 202
Kişinin Saat Dilimi API 203
Kişinin Saat Dilimi API Protokolü ve URI 203
Kişinin Saat Dilimi API Yanıt Alanları 203
Kişinin Saat Dilimi API JSON Dosya Örneği 204
Roller API 204
Roller API Protokolü ve URI 204
Roller API İstek Alanları 204
Roller API Yanıt Alanları 205
Roller API JSON Dosya Örneği 205
Ekip API 206
Ekip API Protokolü ve URI 206
Ekip API İstek Alanları 207
Ekip API JSON Dosya Örneği 207
ID 'e Göre Ekipler (Temsilcilerle) 207
ID (Temsilcilerle) Protokolüne ve URI'ne Göre Ekipler 207
ID (Temsilcilerle) İstek Alanlarına Göre Ekipler 208
ID (Temsilcilerle) Yanıt Alanlarına Göre Ekipler 208
ID (Temsilcilerle) JSON Dosya Örneğine Göre Ekipler 209

Ekip (Kapsam ile) 211
Ekip (Kapsam ile) Protokolü ve URI 211
Ekip (Kapsamlı) İstek Alanları 211
Ekip (Kapsamlı) Yanıt Alanları 211
Ekip (Kapsam ile) JSON Dosya Örneği 211
Kiracı API 212
Kiracı API Protokolü ve URI 212
Kiracı API İstek Alanları 212
Kiracı API Yanıt Alanları 213
Kiracı API JSON Dosya Örneği 213
Gerçek Zamanlı Temsilci Durumları API 215
Gerçek Zamanlı Temsilci Durumları API Protokolü ve URI 215
Parametreler 215
fromTime Parametresinde Dikkate Alınanlar 216
Gerçek Zamanlı Temsilci Durumları API İstek Alanları 216
Gerçek Zamanlı Temsilci Durumları API Yanıt Alanları 217
Gerçek Zamanlı Temsilci Durumları API JSON Dosya Örnekleri 217
İstek Dosyası Örneği 217
Yanıt Dosyası Örneği 217
Gerçek Zamanlı Veri Yakalama API 219
Gerçek Zamanlı Veri Yakalama API Protokolü ve URI 219
Gerçek Zamanlı Veri Yakalama API İstek Alanları 219
Gerçek Zamanlı Veri Yakalama API Yanıt Alanları 220
Gerçek Zamanlı Veri Yakalama API JSON Dosya Örneği 221

Oturumu Yok Etme ____ 221

Sistem Yanıtı ____ 221

Kayıt Denetimleri API ____ 223

Kayıt Denetimleri API Protokolü ve URI ____ 223

URI İstek Parametreleri ____ 224

Sorgu Parametreleri ____ 224

Kayıt Denetimleri Kimlik Doğrulama API Protokolü ve URI ____ 227

Kayıt Kontrolleri API Oturum Açma ____ 228

Kayıt Kontrollerinin Oturumunu Kapatma API ____ 229

Kayıt Denetimleri API İstek Komutları ____ 229

Komut Satırından Kayıt Kontrollerini Kullanma ____ 233

Basitleştirilmiş Kayıt Denetimleri API ____ 235

Protokol ve URI ____ 235

Temsilcilere Göre Zamanlama Ayrıntıları ve Tarih API ____ 241

Protokol ve URI ____ 241

Parametreler ____ 241

İstek Alanları ____ 241

Temsilcilere Göre Zamanlama Ayrıntıları ve Tarih API Yanıt Alanları ____ 242

Temsilcilere Göre Zamanlama Ayrıntıları ve Tarih API JSON Dosya Örnekleri ____ 243

İstek Dosyası Örneği ____ 243

Yanıt Dosyası Örneği ____ 243

Timespan API için Zamanlama ____ 245

Protokol ve URI ____ 245

İstek Parametreleri ____ 245

İstek Alanları 246
Yanıt Alanları 246
Etkinlik Nesneleri 246
Yanıt Örneği 247
Hizmet API'si 249
GET Service API 249
GET Service API Protokolü ve URI 249
GET Hizmet API İstek Alanları 249
GET Service API Yanıt Alanları 250
GET Service API JSON Dosya Örneği 251
POST Hizmet API 252
POST Hizmet API Protokolü ve URI 252
POST Hizmet API İstek Alanları 253
Gün Alanları 256
Beceri Eşleme Alanları 257
DN Alanları 257
Sanal Hizmet Alanları 257
Zamanlama Sırası Alanları 257
Tatil Sırası Alanları 258
Çok Becerili Grup Alanları 258
POST Hizmet API Yanıt Alanları 259
POST Hizmet API İsteği JSON Dosyası Örneği 261
POST Hizmet API Yanıt JSON Dosyası Örneği 266
Hizmet Sırası ID API 273

GET Service ID API ____ 273
GET Service ID API Protokolü ve URI ____ 273
GET Service ID API İsteği Alanı ____ 273
GET Service ID API Yanıt Alanları ____ 274
GET Service ID API Yanıtı JSON Dosyası Örneği ____ 276
PUT Hizmet ID API ____ 281
PUT Hizmet ID API Protokolü ve URI ____ 282
Parametreler ____ 282
PUT Hizmet ID API İstek Alanları ____ 282
PUT Service ID API Service JSON Dosya Örneği ____ 285
DELETE Hizmet Sırası ID API ____ 291
DELETE Hizmeti ID API Protokolü ve URI ____ 291
DELETE Hizmet ID API İsteği Alanı ____ 291
Temsilciye Göre Kaymalar API ____ 293
Temsilci API Protokolüne ve URI Göre Kaymalar ____ 293
Temsilci API İstek Alanlarına Göre Kaymalar ____ 293
Temsilci API Yanıt Alanlarına Göre Kaymalar ____ 294
Temsilci API JSON Giriş ve Çıkış Alanlarına Göre Geçişler ____ 295
Giriş alanları ____ 295
Çıkış alanları ____ 296
Gece Yarısı Arası Vardiyaları Olan Temsilciler için Etkinlik Çıktısı ____ 297
Temsilciye Göre Kaymalar API JSON Dosya Örneği ____ 297
Tek Kişi Dışa Aktarma API ____ 301
Protokol ve URI ____ 301

Örnek Yanıt ____ 302

Beceri Eşleme API ____ 303

GET Beceri Eşleme API ____ 303

GET Beceri Eşleme API Protokolü ve URI ____ 303

GET Beceri Eşleme API İstek Alanları ____ 303

GET Beceri Eşleme API JSON Dosyası Örneği ____ 303

POST Beceri Eşleme API ____ 304

POST Yetenek Eşleme API Procoojen/URI ____ 304

POST Beceri Eşleme API JSON Dosya Örnekleri ____ 304

İstek Biçimi ____ 304

Yanıt Biçimi ____ 305

Beceri Eşleme ID API ____ 307

GET Beceri Eşleme ID API ____ 307

GET Beceri Eşleme ID API Protokolü ve URI ____ 307

GET Beceri Eşleme ID API Beceri Eşlemesi ID JSON ____ 307

PUT Beceri Eşleme ID API ____ 308

PUT Beceri Eşleme ID API Protokolü ve URI ____ 308

PUT Beceri Eşleme ID API Beceri Eşleme ID JSON Örneği ____ 309

DELETE Beceri Eşleme ID API ____ 310

DELETE Beceri Eşleme ID API Protokolü ve URI ____ 310

Konuşma Hitleri API ____ 311

Konuşma Hitleri API Protokolü ve URI ____ 311

Konuşma Hitleri API Yanıt Alanları ____ 311

Konuşma Hitleri API JSON Dosya Örneği ____ 312

Anket Yapılandırma API ____ **315**

Anket Yapılandırması API Protokolü ve URI ____ 315

Anket Yapılandırması API Yanıt Alanları ____ 315

Anket Yapılandırması API JSON Dosya Örneği ____ 317

Anket ID API ____ **321**

Anket ID API Protokolü ve URI ____ 321

Anket ID API Yanıt Alanları ____ 321

Anket ID API JSON Dosya Örneği ____ 323

Metin İsabet API ____ **325**

Metin İsabetli API Protokolü ve URI ____ 325

Metin İsabet API Yanıt Alanları ____ 325

Metin İsabet API JSON Dosya Örneği ____ 326

Döküm Dışa Aktarma API ____ **329**

Döküm Dışa Aktarma API Protokolü ve URI ____ 329

Döküm Dışa Aktarma API İstek Alanları ____ 329

Döküm Dışa Aktarma API CURL Dosyası Örneği ____ 329

Kullanıcı API ____ **331**

Kullanıcı API Protokolü ve URI ____ 331

Kullanıcı API İstek Alanları ____ 331

GET Kullanıcı API JSON Örneği ____ 331

WHIT API ____ **333**

WHIT API Protokolleri ve URI ____ 333

Yükleme Protokolü ____ 333

Alma Protokolü ____ 333

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 . API kullanıcısı oluşturma.

Yetkilendirme İsteği

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

Ad	Gereksinimleri?	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 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 çağrılarında 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.

API kullanıcısı oluşturma

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

Bağlılık ve Uygunluk API

Şundan WFM bağlılık ve uygunluk istatistikleri istemek için bu API kullanın.

NOT Bağlılık hesaplamaları kiracı saat diliminde kesinlikle gece yarısından gece yarısına kadardır.

Protokol ve URI

URI	/API/rest/zamanlama/bağlılık/temsilci
Yöntem	AL
İzinler	Zamanlamaları Düzenleme Oturum açmış kullanıcılar kendi bağlılıklarını kontrol edebilir.
İçerik Türü	Çok taraflı/form verileri

İstek Alanları

Ad	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
agentId	H	Dizi	API kullanarak veri çekmek istediğiniz belirli bir temsilciniz varsa, personID'yi istekte isteğe bağlı bir parametre olarak kullanabilirsiniz.
tarih	E	Tarih	Ayrıntılı temsilci bağlılık verilerini talep istediğiniz tarih; YYYY-AA-GG biçimindedir.
Pagesize	H	Numara	Döndürülecek sonuç sayısı. Varsayılan = 25 Maks = 200
sayfaSayısı	H	Numara	Sonuçların sayfa numarası. Varsayılan = 1

Yanıt Alanları

Ad	Açıklama
agentId	Temsilci ID.
acdAgentId	ACD temsilci tanımlayıcısı. Sağlayıcıların temsilcileri ACD Ve kayıtlarını.
zamanlananKontlar	Temsilcinin seçili tarih için çalışmak üzere zamanlandığı saniye olarak
toplam süre. zamanlananInServiceSeconds	Temsilcinin hizmette ve uygun olması için zamanlandığı saniye olarak toplam süre
actualInServiceSeconds	Temsilcinin hizmette bulunduğu saniye olarak süre.
notInAdherenceSeconds	Temsilcinin bağlılık içinde olmadığı saniye olarak
süre. zamanlamaHerkes	Bağlılık yüzdesi, bir basamaklı
zamanlamaKonformitesine yuvarlanmış	Bir basamaklı basamak ayrıntılarına
yuvarlamalı uygunluk yüzdesi	Temsilcinin bağlılığı ile ilgili ayrıntılı bilgiler.
zamanlanmışActivityType	Zamanlanan etkinlik türü kimlikleri.
zamanlanmışActityStartTime	Utc biçiminde zamanlanan etkinlik başlangıç saati
inAdherenceSeconds	Temsilcinin bağlılık içinde olduğu saniye olarak
süre. outOfAdherenceSeconds	Temsilcinin bağlılık dışı olduğu saniye olarak süre.
gerçekler	Temsilcinin gerçek bağlılık durumuyla ilgili ayrıntılı bilgiler. **NOT** Geçerli tarih için, ilerideki zamanlanmış etkinlikler için boş bir dizi görüntülenir.
gerçekTemslik Durumu	Temsilcinin gerçek etkinlik durumu.
actualAgentStateStartTime	Temsilci için UTC biçiminde gerçek başlangıç
saati actualReasonCode	Gerçek temsilci faaliyet neden kodu. NULL olabilir.

JSON Dosyası Örneği

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıt dosyasına bir örnektir.

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

    },
    ...
]
```

Temsilci API

Temsilci API temsilciler için özet verileri almanıza olanak sağlar.

NOT Bu API yalnızca zamanlama için etkinleştirilmiş temsilcileri döndürür.

Protokol ve URI

URI	/API/rest/zamanlama/temsilci
Yöntem	AL
İzinler	Mesajlaşma isteklerini güncelleme
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

İstek Alanları

Ad	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
activeAgentAndActiveUser	H	Boole	Doğru olarak ayarlandığında, yalnızca etkin temsilci olan etkin kullanıcıları döndürür.
activeAgent	H	Boole	Doğru olarak ayarlandığında, yalnızca etkin temsilcileri döndürür.
acdId	H	Dizi	Ayarlanırsa, bu ACD ID. ile ilişkilendirilen temsilcileri döndürür
temsilciAssignedException	H	Boole	True olarak ayarlandığında ve tam Ayrıntı da Doğru olarak ayarlanmışsa, temsilciye atanan tüm özel durumların kimliklerini döndürür. TamAyrı yanlış olarak ayarlanırsa, hiçbir veri döndürülür.
tamAyrın	H	Boole	Doğru olarak ayarlanırsa, tüm temsilci verilerini döndürür. Yanlış olarak ayarlanırsa, ID, adı, soyadı ve çalışan numarasını döndürür.

Ad	Gerekinimleri?	Tür	Açıklama
Filterable	H	Boole	Doğru olarak ayarlanırsa, filtrelenebilir temsilci bilgilerini (temsilci ID, adı, soyadı, çalışan numarası, beceri eşleme ID, hizmet sırası ID ve çok becerili grup ID) döndürür.

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

NOT ActiveAgentAndActiveUser, activeAgent ve acdId parametreleri karşılıklı olarak eşleşmez. Tüm varyantlar görünüm kurallarını zorunlu olarak uygular. Yalnızca arayana görünen temsilciler geri döner.

Yanıt Alanları

JSON çıktısı aşağıdaki tabloda tanımlanmış alanları içerir.

NOT Rolünüz tablodaki hangi alanları görüntüleyebileceğinizi belirler. Örneğin, ÇalışanSayısı alanı yalnızca Yönetici rolüne sahip bir kullanıcı tarafından görüntülenebilir.

Alan	Açıklama
ACD Kimliği	Temsilciyle ilişkilendirilen ACD ID.
Aktif	Doğru/Yanlış. Temsilcinin etkin olup olmadığını gösterir.
Temsilci Kimliği	Temsilcinin ID. Bu alan ayrıca Temsilci # API Tarafından Shifts
tarafından da kullanılır. ÇalışanSayısı	Temsilcinin çalışan numarası (Yalnızca Yöneticiler).
ŞirketStartDate	Temsilcinin şirkette başladığı YYYY-AA-GG biçimindeki tarih. Bu alan yalnızca yöneticiler tarafından görüntülenebilir.
BölümTarihTarih	Temsilcinin bölümde başladığı tarih; YYYY-AA-GG biçiminde (Yalnızca Yöneticiler).
TerminationDate	Temsilcinin bölüm sonlandırma tarihi, YYYY-AA-GG biçiminde (Yalnızca Yöneticiler). Bu alan NULL olabilir.
Adı	Temsilcinin adı.
Soyadı	Temsilcinin soyadı.

Alan	Açıklama
Ana Telefon	Temsilcinin ana ekibi. Temsilcinin ekibi yoksa bu alan NULL olabilir.
MultiskillGroupID	Temsilcinin ilişkilendirildiği Çoklu Beceri Grubunun ID.
SaltOkunur	Doğru/Yanlış. Temsilcinin salt okunur olup olmadığını gösterir (Yalnızca Gözetmenler, Yalnızca Yöneticiler).
Hizmetler	Temsilcinin desteklediği hizmetlerin kimliklerinin listesi.
Ayarlar	Temsilci ID tarafından temsilci ayarlarına erişim bağlantıları.
Beceri Eşlemeleri	Temsilcinin desteklediği beceri eşlemelerinin kimliklerinin listesi.
Takım	Temsilcinin desteklediği ekiplerin kimliklerinin listesi.

JSON Dosya Örnekleri

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıtlarına örnekler verilmiştir.

Tam Ayrıntılı Yanıt

```
[
        {
                "acdId":string, "active":boolean,
                "agentId":number,
                "employeeNumber":string,
                "companyStartDate":d ate,
                "departmentStartDate":d ate,
                "terminationDate":d ate,
                "firstName":string, "lastName":string,
                "mainTeam":{"teamId":number, "name":string},
                "serviceQueueId": number, "workConditionProfileId":
                number, "multiSkillGroupId": number,
```

```
                "readOnly":boole, "hizmetler":[numara,
                ...], "ayarlar":
                {
                "$ref":"/API/rest/scheduling/agent/{agentId}/settings"
                }
                "skillMappings":[numara, ...],
                "ekipler":[numara, ...],

        },
        ...
]
```

Temel Ayrıntı Yanıtı

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

        },
        ...
]
```

Filtrelenebilir Yanıt

```
[
        {
                "agentId":number, "firstName":string,
                "lastName":string,
                "employeeNumber":string,
                "teams":[number, ...],
                "skillMappings":[numara, ...],
```

```
        "hizmetler":[numara, ...],
        "multiSkillGroupId":number
    },
    ...
]
```

Hizmet Sırası API'ne Göre Zamanlanan Temsilciler

Hizmet Sırası API göre Zamanlanan Temsilciler, bir dizi hizmet sırası için arağa göre Tam Zamanlı Eşdeğerleri (FTE) olarak zamanlanan temsilcilerin sayısını döndürür. Bir temsilcinin iki veya daha fazla hizmet sırasında part time çalışabileceği çok becerili gruplar için FTE bir ondalıktır. Örneğin, temsilci iki hizmet grubunda yarım zamanlı çalışıyorsa, temsilci tüm aralık için çalışmak üzere zamanlanmışsa 0,5 FTE olarak listelenir.

NOT Veri döndürmek için hizmet sıralarında "Bu hizmet sırası için tahminler veya zamanlamalar oluşturmayın" onay kutusunun işaretlenmesi ve hizmet sıralarının ana görünümde olması gerekir 'nı seçin.

Protokol ve URI

URI	/API/rest/scheduling/agents/scheduled/by/servicequeue
Yöntem	POST
İzinler	Plan zamanlamaları
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

NOT Döndürülen veriler, kimliği doğrulanmış kullanıcının yapılandırılmış görünümlerine bağlı olarak sınırlandırılır. Kullanıcılar, kendilerine görünür olmayan hizmet sıraları için veri alamaz.

İstek Alanları

Ad	Gereksinimleri?	Açıklama
Aralık	E	15 veya 30 dakikalık aralıklar.
Hizmet Sırası Kimlikleri	H	Personel bilgisi almakta olduğunuz hizmet sırası kimlikleri. Varsayılan = görüntüleme izninizin olduğu tüm hizmet sıraları

Ad	Gereksinimleri?	Açıklama
Tarih Aralığı	E	İsteğin tarih aralığı. Geçmiş, geçerli veya ileri tarihler istenebilir. Veriler, her gün için kiracı saat diliminde gece yarısından gece yarısına kadar döndürülür.

Yanıt Alanları

Çıkış, hizmet sırasına ve sonra da tarihe göre bir dizi dizidir. 15 dakikalık veya 30 dakikalık aralıkların istenip istenmediğine bağlı olarak her tarih için 48 veya 96 aralık döndürülür.

Ad	Gereksinimleri?	Açıklama
Hizmet Sırası ID	E	Hizmet kuyruğunun ID.
Hizmet Sırası Adı	E	Hizmet kuyruğunun adı.
Hizmet Sırası Türü ID	E	Hizmet sırası türünün ID.
Hizmet Sırası Türü Adı	E	Hizmet sırası türünün adı.
Aralık Başlangıç Saati	E	Aralığın başlangıç zamanına ilişkin UNIX zaman damgası.
Programlanan Temsilciler	E	BIR basamaklı olarak FTE'lerde zamanlanmış temsilcilerin sayısı. Temsilci sayısı, bir temsilcinin zamanlandığı aralığın ne kadar olduğuna bağlıdır. ÖRNEK Bir temsilci 30 dakikalık bir aralıkta 15 dakika zamanlanırsa, temsilci 0,5 temsilci olarak sayılır.

IEX SmartSync İçe Aktarma MU Dosya Biçimini Açar

Aşağıda örnek bir SmartSync MU (bir hizmet sırası olan yönetim birimi) alma dosyası biçimi yer alır. Bu

örnekte:

- CT = iletişim türü (gelen, giden, e-posta veya sohbet gibi)
- Açık = zamanlanan temsilciler

```
<?XML version="1.0"?>
<yeniler>
        <muOpens>
```

```
                <muID>28</muID>
                <ctID>27</ctID>
                <date>
                        <gün>17</gün><aynı>5<><yıldır>2005</yıl>
                </tarih>
                <AyrıdanÇağrılarsı time="08:00">12.00</openNot>
                <AyrıçağrılarıYüresi="08:15">12.00</openNot>
                <AyrıdanYabilirsiniz süresi="08:30">12.00</openNot>
                <Yüresi="08:45">12.00</openNot>
                <Ayrıçağrılarısı time="09:00">12.00</open<a0>
                <AyrıçağrılarıSüresi="09:15">12.00</openDanayrılı>
                <AyrıdanÇağrılarsı time="09:30">12.00</openNot>
                <Yüresiyn="09:45">12.00</openNot>
        </muOpens>
        <muOpens>
                <muID>28</muID>
                <ctID>28</ctID>
                <date>
                        <gün>17</gün><aynı>5<><yıldır>2005</yıl>
                </tarih>
                <AyrıçağrılarıYüresi="08:00">54.00</openNot>
                <Yüresiyn="08:15">52.00</openNot>
                <Ayrıçağrılarısüresi="08:30">55.00</openNot>
                <Ayrıçağrılarısüresi="08:45">57.00</open<a0>
                <YüresiYüresi="09:00">59.00</openDanayrılar>
                <Yüresiyn="09:15">59.00</open<a0>
                <AyrıdanÇağrılarsı time="09:30">62.00</openNot>
                <Yüresiyn="09:45">60.00</open<a0>
        </muOpens>
</açılır>
```

JSON Dosyası Örneği

JSON İsteği

Aşağıda, biçimlendirilmiş JSON isteğine bir örnek yer alır.


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


Yanıt JSON


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


Rapor Filtresi Yapılandırma

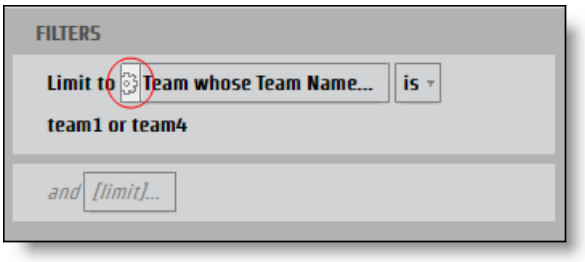
Toplu Rapor Verileri Dışa Aktarma API özelliklerinden biri, API'nı ararken rapordaki filtreleri değiştirebilme özelliğidir. POST isteği metnini düzenleyerek filtreleri yapılandırabilirsiniz. API kullanarak bir filtreyi değiştirmek için, önceden Veri Gezgini'nde raporda birkaç değişiklik yapmanız gerekir.

Veri Gezgini'nde Parametreyi Yapılandırma

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

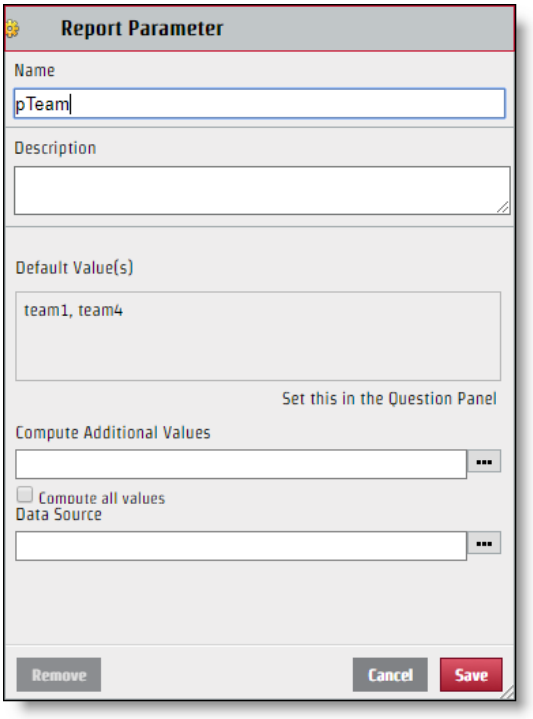
Parametreyi yapılandırma

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



Rapor Parametresi iletişim kutusu açılır.

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

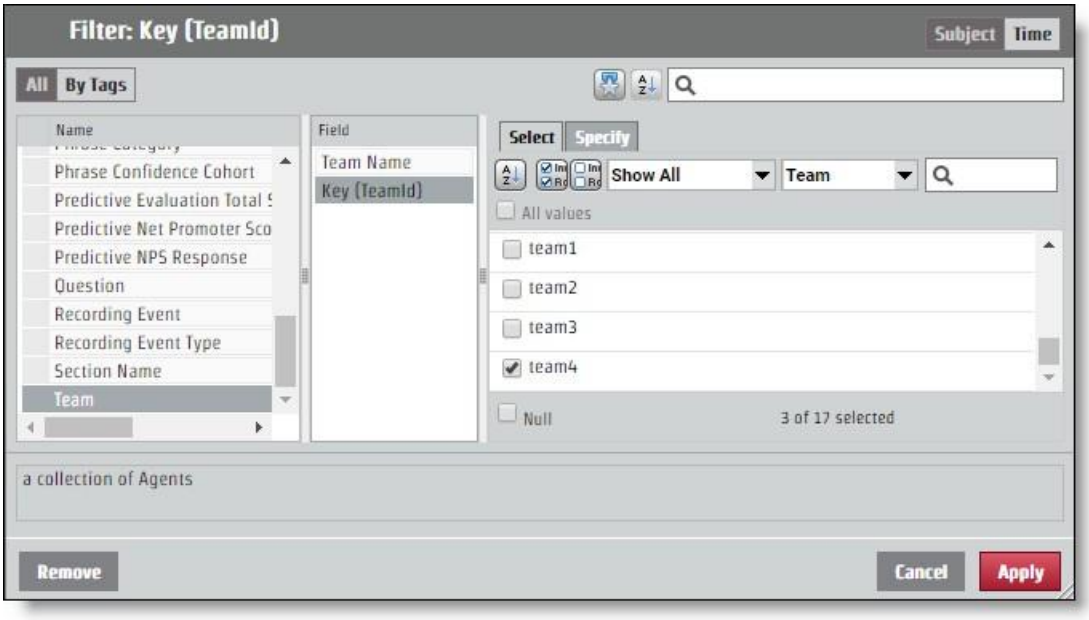


5. Kaydet'i **tıklayın**.

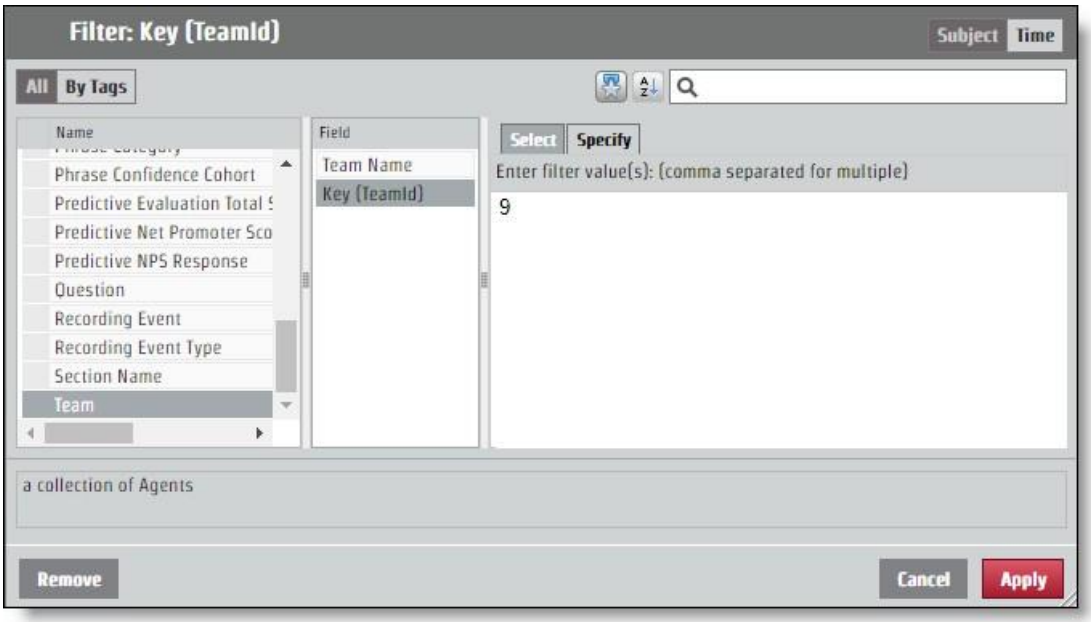
Filtre yapılandırıldıktan sonra, API isteği yoluyla düzenlenebilir. Oluşturduğunuz Parametre adı JSON anahtar değer çiftindeki anahtar adı için kullanılsa da, Filtre iletişim kutusunun Seç bölümünde görüntülenen değerin, JSON dosyası için kullanmanız gereken değer olması gerekmez. JSON dosyasının doğru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

Belirli değeri tanımlayın

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



3. **Specify** Tab açın. Belirli değer Filtre Değeri CSV bölmesinde görünür.



API İsteği için JSON Yapılandırma

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

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

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

Aralık Filtrelerini Yapılandırma

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

Tarih Aralığı

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

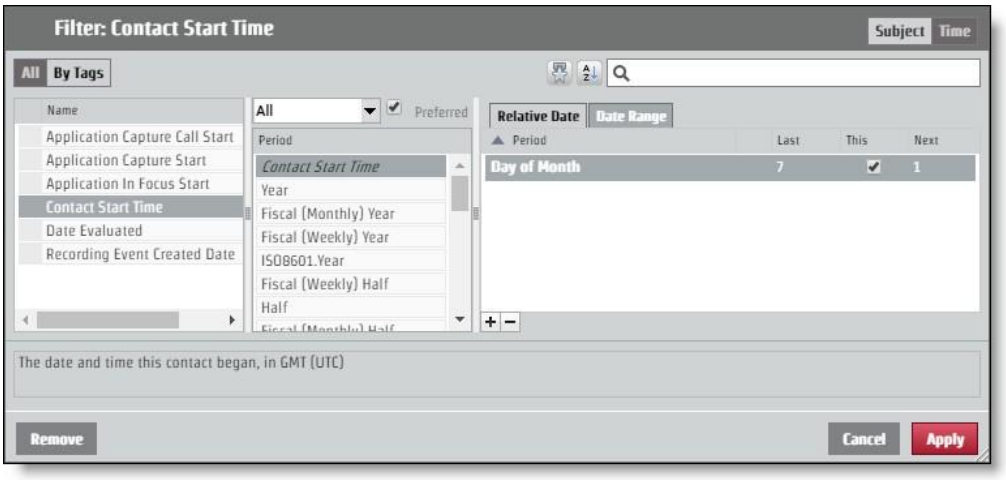
> **EN İYİ UYGULAMA** Bir bitiş aralığı belirtmeyen bir rapor, aralık başlangıç saatinden itibaren tüm bilgileri ileri alır. Yinelenen raporlar için bu özelliği kullanabilir ve en son öğesidir; bu öğe UNIX Dönem süresinde biçimlendirilir ve bu sayıyı yeni aralığın başlangıcı olarak kullanır. Bu şekilde,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

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

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

Göreli Tarih

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



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

...

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

...

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	Gerekliliği?	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 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	Gereksinimleri?	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":[]
}
```

Hizmet Sırasına veya Beceri Eşlemeye Göre Uygun Temsilciler API

Hizmet Sırasına veya Beceri Eşlemesine Göre Uygun Temsilci API, şu anda bir hizmet kuyruğunda çalışmak üzere zamanlanmış olan ve etkinlik türü in_service, fazla mesai veya close_service olan tüm temsilciler için geçerli zamanlanmış etkinlik ayrıntılarını döndürür. Sorgu sırasında planlanmamış temsilcilerin yanı sıra özel durum (ara, öğle yemeği, atanan özel durum vb.) üzerindeki tüm temsilciler veri döndürmez.

Bu API yalnızca arayanın kapsamı içinde olan ve kimliği doğrulanmış kullanıcı tarafından görünen temsilciler için veri döndürür.

Protokol ve URI

URI	/API/rest/scheduleing/schedule/availableAgents
Yöntem	POST, AL
POST Parametreleri	Yok
GET Parametreleri	agentId Yy-AA-gg biçiminde tarih
İzinler	Plan Planı

İstek Alanları

Hizmet sırası kimlikleri veya beceri eşleme kimlikleri istemeniz gerekir. Bir tür ID sağlarsanız, diğeri boş olabilir.

Ad	Gereksinimleri?	Açıklama
serviceQueueId'ler	H	Etkin temsilci bilgileri almakta olduğunuz hizmet sırası kimlikleri.
skillMappingIds	H	Etkin temsilci bilgilerini almakta olduğunuz beceri eşleme kimlikleri.

Yanıt Alanları

Alan	Açıklama
agentId	Hizmet sırasını desteklemek için şu anda zamanlanmış bir temsilcinin ID.
temsilciSüresiSüresi	Temsilcinin saat dilimi.
zamanlananActivity	Temsilcinin zamanlanan etkinliği.
activityType	Temsilcinin zamanlandığı etkinlik türü.
activityTypeLabel	Kullanıcı arabiriminde zamanlanan etkinlik için
uygulanan etiket. activityDetailName	Zamanlanan etkinliğin ayrıntı adı.
serviceQueueId'ler	Temsilcinin çalışmak üzere zamanlanmış olduğu hizmet sırası kimlikleri. Genellikle bu tek bir hizmet sırası ID temsilci çok beceri grubu çalışmak üzere zamanlanmış değilse.
skillMappingIds	Temsilcinin şu anda atanmış olduğu beceri eşleme kimlikleri ve çalışmak üzere programlandı.
startTime	Zamanlanan bir etkinliğin UNIX biçimindeki başlangıç saati.
endTime	Unix biçiminde zamanlanan bir etkinliğin bitiş saati.

POST JSON Dosya Örnekleri

JSON İsteği

```
{
        "serviceQueueIds": [sayı, numara, numara...] "skillMappingIds":
        [sayı, sayı, sayı...]
}
```

Yanıt JSON

```
[
        {
                "agentId": 1,
```

"agentTimeZone": "Amerika/Chicago"

"zamanlanmışActivity":

{

"activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "Service",

"activityDetailName": "Support", "serviceQueueIds":

[number,number,number,...], "skillMappingIds":

[number,number,...], "startTime": "287579823492000",

"endTime": "45832573458000",

}

}, ...

]

GET JSON Dosyası Örneği

[

{

"date": "2020-01-05",

"dateLabel": "Sun, Jan 5",

"timeRangeLabel": null,

"firstActivityStartTime": null,

"lastActivityEndTime": null, "paidHours": null,

"shiftCrossesMidnight": false,

"scheduledActivities": null

},

{

"date": "2020-01-06",

"dateLabel": "Mon, Jan 6", "timeRangeLabel":

"08:00-16:30", "firstActivityStartTime":

1578319200000,

```
            "lastActivityEndTime": 1578349800000,
            "paidHours": "8.00", "shiftCrossesMidnight":
            false, "scheduledActivities": [
                        {
                                    "startTime": 1578319200000,
                                    "endTime": 1578322800000,
                                    "startTimeGmtOffset": -360,
                                    "startTimeLabel": "8:00AM",
                                    "endTimeLabel": "9:00AM", "tümDay": false,
                                    "activityType": "in_service",
                                    "activityTypeLabel": "In Service",
                                    "activityDetailName": "AvailableAgentsSrvQue126072", "köprü": null,
                                    "hyperlinkName": null, "color":
                                    "#7399BD",
                                    "inShiftDate": true


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

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	Gereksinimleri?	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
AranananAdress	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) ile birlikte 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	Gerekinimleri?	Açıklama
		Maks karakter = 1 Varsayılan = NULL
Line	H	CSV ve JSON'da kullanılır. Temsilcinin hattı/dahili hattı. Maks karakter = 64 Varsayılan = NULL
metadata.<custom meta verileri Alan adı>	H	CSV 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 istiyorsanız, 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":{
            "hesapNumayısı":"123456",
```

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

Kısa örnek

Bu örnekte, yalnızca JSON dosyası için gereken alanlar gösterilmektedir.

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

ZIP biçimi

ZIP biçimi CSV veya JSON'dan farklı şekilde işlenir; çünkü çok taraflı istek içinde tek tek dosyalarmış gibi işlenen bir dosya koleksiyonudur.

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

Örneğin, çok taraflı bir istek aşağıdakine benzer.

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

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

Notlar

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

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

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

Toplu kişi alma için Veri Sunucusu'nu kullanma

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

kullanabilirsiniz. Toplu 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	Gerekinimleri?	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/upload/teams
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/karşıya yükleme/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 üç tanımlayıcıdan birini asla 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	Gerekinimleri?	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

```
1 ID,name,activatedDate,deactivatedDate
2 0,Satış,01/04/2018,01/01/2019
3 0,Finans,01/04/2018,0180182019
```

Ekipler CSV Örnek

```
1 ID,name,activatedDate,deactivatedDate,parentGroupId,productivityCompilation
2 0,CAR Satış, 01/04/2018,01/01/2019,Satış,Doğru
3 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	Gereksinimleri?	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 Aygıtı Toplu Olarak API

Cihazları toplu olarak eklemek için Kişi Cihazı Toplu API kullanın.

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

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

Yanıt Alanları

JSON çıktısı aşağıdaki tabloda tanımlanmış alanları içerir.

Alan	Açıklama
kimlik	İletişimin CCR veritabanı 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


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

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

İstisna Türü API'leri

İstisna API'leri, temsilcilerin hastaları çağırdığında zamanlamalarını ayarlamak için bir IVR veya diğer üçüncü taraf arabirimi kullanmalarına ve yönetici iznine sahip kullanıcıların özel durum türlerinin listesini almalarına olanak sağlar.

GET İstisna Türleri API

GET İstisna Türleri API, Üçüncü Taraf İstisna İsteği API tarafından kullanılan özel durum türlerinin listesini döndürür.

GET İstisna Türleri API Protokolü ve URI

GET özel durum türü kimlikleri API:

URI	/API/rest/scheduling/genericException
Yöntem	AL
İzinler	Yönetim WFM Kapsam dahilindeki temsilciler tarafından kısıtlandı
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

GET İstisna Türleri API İstek Alanları

GET İstisna Türü Kimlikleri API bu alanları içerir:

Ad	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
kimlik	E	Tamsayı	Özel durum türünün ID.
ad	E	Dizi	İstisnanın zamanlama tarihi.
exceptionId	E	Tamsayı	ID özel durum türü. # **ID** alanı (yukarıdaki) sistem tarafından özel durum belirtilir.

GET İstisna Türleri API JSON Dosyası Örneği

Bu, özel durum türü kimlikleri almak için GET genericException JSON yanıtının bir örneğidir:

[{

ID: 2, özel durum türünün [*ID; bir temsilci özel durum isteği* gönderdiğinde seçer]

ad : "Tatil Türü", [*özel durum türünün* adı]

exceptionId: 1 [*ID bu özel durum türünün "Varsayılan İstisna" (bu özel durum türü için kullanılan varsayılan iş akışı özel durumu)*]

}, {

ID: 4,

ad : "Özel Durum Türü", exceptionId: 2

}

]

POST Üçüncü Taraf İstisna İstekleri API

POST İstisna Türleri API arayanın bir temsilci adına özel durum istekleri göndermesine olanak verir.

POST Üçüncü Taraf İstisna İstekleri API Protokolü ve URI

POST Üçüncü Taraf İstisna İsteği API:

URI	/API/rest/scheduling/changeRequest/exception
Yöntem	POST
İzinler	Yönetim WFM Kapsam dahilindeki temsilciler tarafından kısıtlandı
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

Üçüncü Taraf İstisna İsteği API ile yapılan istekler, temsilciler tarafından Webex WFO; temsilci isteği iş akışı isteğe uygulanır.

POST Üçüncü Taraf İstisna İstekleri API İstek Alanları

POST Üçüncü Taraf İstisna İsteği API bu alanları içerir:

Ad	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
agentId	E	Tamsayı	İstisna isteyen temsilcinin ID. Alan: adına istek oluşturuluyorsa gereklidir aracı. Aksi takdirde, nitelik yoksayılır ve ID şu anda kimliği doğrulanmış kullanıcıdan türetilir.
genericException	E	Tamsayı	İstisna türü ID.
startTimeEpoch	E	Uzun	TümDay doğru veya yanlışsa gereklidir. Bu devrinden bu yana, olayın milisaniye cinsinden başlama zamanı tarih. TümBugün doğruysa, nitelik özel durum tarihini belirler. **NOT** TümDay doğruysa, bu, gece yarısının zaman dönemi değeri olmalıdır Temsilcinin ekran saat diliminde istenen günde.
endTimeEpoch	E	Uzun	Yalnızca tümDay yanlışsa gereklidir, aksi takdirde nitelik yoksayılır. Bu, devrin tarihinden bu yana, milisaniye cinsinden olayın bitiş zamanıdır.
bütünGün	E	Boolian	İstisnanın tüm gün için olup olmadığını belirtir. Geçerli değerler tırnak işareti olmadan DOĞRU veya YANLIŞ'tır.
yorum	H	Dizi	Kullanıcının istekle birlikte gönderdiği yorum yapın. **NOT** API bu açıklamayı isteklere ekler: Bu istek, *< kimliği doğrulanmış kullanıcı>* temsilci adına, *<temsilici adı>*. Bu açıklama yalnızca, isteğin gönderildiği IVR kendi yorumunu sağlamadığı takdirde görünür.

POST Üçüncü Taraf İstisna İstekleri API JSON Dosya Örnekleri

Bu, tüm gün POST isteği için JSON dosyasının bir örneğidir:

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

Bu, kısmi gün POST isteği için JSON dosyasının bir örneğidir:

```
{
        "agentId" : 16,
        "jenerikException" : 1,
        "startTimeEpoch" : 1485939600000, //GMT: Wed, 01 Feb 2017 09:00:00 GMT
        "endTimeEpoch" : 1485940500000, //GMT: Wed, 01 Feb 2017 09:15:00 GMT
        "tümGün" : yanlış,
        "yorum" : ""
}
```

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	Gereksinimleri?	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 Tür 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 içindeki 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 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 verilen CSV dosyasına bir örnektir. CSV dosyasının üstbilgileri, kullanıcının seçili yerel ayarıyla eşleşecek şekilde yerelleştirilir.

```
Ekip ID, Ad,Etkinleştirilmiş Tarih, Devre Dışı Bırakma
Tarihi 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 olanağı 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, ZIP dosyaları ise 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

Bir 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.

GIS API

GIS API belirtilen aralıklarda geçmiş verilerini Webex WFO veritabanına almak için kullanılır.

Webex WFO rapor ve istatistik oluşturmak için bu verileri kullanır.

GIS API, Webex WFO'e iki ACD alma dosyası gönderir:

- Temsilci dosyası
- Hizmet dosyası

GIS API hakkında daha fazla bilgi için *bkz. Webex WFO Veri Alma Başvuru Kılavuzu*.

NOT Gerçek zamanlı temsilci durumu bilgilerini almak için Gerçek Zamanlı Veri Yakalama API bakın.

Protokol ve URI

URI	/API/rest/scheduling/agentStateHistorical/yoklama
Parametreler	acdServerId - ACD Sunucusunun ID
Yöntem	POST
İzinler	Hizmet Kullanıcısı Toplu Alma
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

Örnekler

Temsilci hakkında tüm ayrıntılar ve üstbilgiler, sütunlar, sütun açıklamaları dahil olmak üzere hizmet dosyaları için bkz.

Webex WFO Veri Alma Başvuru Kılavuzu.

NOT : AgentProductivity.AGENT ve ServiceHistorical.SERVICE dosya adları tam olarak eşleşmelidir.

Temsilci Dosyası

Temsilci dosya adı aşağıdaki biçimdedir:

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

Aşağıdaki temsilci dosyasına bir örnektir.

Dosya adı: 201904251100N0400_1_AgentProductivity.AGENT

> ÖRNEK TEMSILCI TARIHI: 2019-04-25 ARALıK: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
> acdAgentId, acdServiceId, contactsHandled, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalBeklemeDekonds, totalBeklemeSüresiSeconds, totalUnproratedReadyWaitingSeconds, totalUnproratedNotReadyBusySeconds, totalUnproratedInSessionSeconds
> 12345 , 9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Yukarıdaki örnekte nerede,

- <TEMSILGENİ TARİhİ: 2019-04-25 ARALIK: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — dosyadır AGENT DATE: <date> INTERVAL: <time> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <acdAgentId, acdServiceId> .....<talYüresiYüresiKonsaniye> — şunlardır Gerekli ve isteğe bağlı sütunlar.
- <12345, 9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — her veri satırının dosya içindeki bir veri öğesine karşılık geldiği veri hatlarıdır.

GIS Temsilci dosyaları için aşağıdakiler gerekli ve isteğe bağlı sütunlardır:

Sütun	Veri Türü	Açıklama
Gerekli Temsilci Sütunları		
acdAgentId	dizgi	Temsilcinin ACD ID.
acdServiceId	pozitif uzun	Hizmet kuyruğunun ACD ID. Alfasayısal olabilir.
kişilerİşlenen	negatif olmayan çift	Süre boyunca temsilci tarafından işlenen hizmet sırası için iletişim kayıtlarının sayısı. Sohbetler için buna,

Sütun	Veri Türü	Açıklama
		kesilir ve çözülen sohbetler.
totalTalkSeconds	negatif olmayan çift	Süre boyunca temsilci tarafından işlenen hizmet sırası için iletişim kayıtlarının toplam konuşma süresi. Bir iletişim kaydının konuşma süresi önceki dönemde başlayabilir; tüm konuşma süresi sayılır.
totalHoldSeconds	negatif olmayan çift	Süre boyunca temsilci tarafından işlenen hizmet sırası için iletişim kayıtlarının toplam bekletme süresi. Bir iletişim kaydının bekletme süresi önceki dönemde başlayabilir; tüm bekletme süresi sayılır. Bu sütun sohbetler için geçerli değildir. Bu sütun için sıfır girin.
totalAyrısızÇaldak Saniye	negatif olmayan çift	Toplam iletişim sonrası çalışma süresi süre boyunca temsilci tarafından işlenen hizmet sırası için iletişim kayıtları. Bir iletişim kaydının iletişim sonrası süresi önceki dönemde başlayabilir; tüm iletişim sonrası süre sayılır.
totalAşağıİşleSüresi Saniye	negatif olmayan çift	Temsilcinin işlemek için harcadığı toplam süre. dönem sınırları içinde oluşan hizmet sırası için iletişim kayıtları (konuşma, bekletme, çalışma). Bu metrik (A), dönem sınırını aşan süre içermemesi için totalTalkSeconds + totalHoldSeconds + totalBeklemeler + totalYönlemÇağrılar (B) toplamından ayırt edilir.

Sütun	Veri Türü	Açıklama
		ÖRNEK Bir çağrı temsilci tarafından 09:29'da yanıtlanırsa ve çağrı 9:33'te iletişim sonrası işlem yapılmadan sona erer ve ACD 09:30–10:00 aralığında çağrının işleneceğini düşünürse, çağrı B'ye 4 dakika (09:29–09:33) ancak A'ya sadece 3 dakika (09:30–09:33) katkıda bulunur.
totalUnproratedReadyWaitingSeconds	negatif olmayan çift	Bu ACD içinde, temsilcinin tüm hizmet sıraları genelinde, süre boyunca toplam Hazır/Bekleme süresi. Sohbet gibi etkileşimli olmayan bir hizmet kuyruğu, temsilci maksimum sohbet sayısını işlemediği sürece temsilci sohbetleri yanıtlarken Hazır olabilir.
totalUnproratedNotReady MeşgulKontlar	negatif olmayan çift	için toplam Hazır Değil/Meşgul süresi dönem boyunca, tüm hizmet sıralarında (temsilci bir iletişim kaydını işlerken veya başka bir hizmet sırasında Hazır/Bekliyor olarak raporlanırken süre sayılmaz) bu ACD içinde temsilci.
totalUnproratedInSession Saniye	negatif olmayan çift	Oturum süresindeki toplam süre (oturumda bekleme süresi) süresince, bu ACD içindeki tüm hizmet sıralarında temsilci için.
İsteğe Bağlı Temsilci Sütunları		
periodStart	Zaman damgası	Aralık döneminin başlangıcını temsil eden bir zaman damgası. Eklenirse, bu alanın zaman içinde aynı noktaya başvurması gerekir (ancak

Sütun	Veri Türü	Açıklama
		zorunlu olarak aynı saat diliminde), dosya adında ve dosya üstbilgisinde nokta başlangıç saati olarak ifade edilir. Eşleşmiyorsa, bir hata oluşur.
iletişim kayıtlarıAkterkGiden	negatif olmayan çift	Süre boyunca temsilci tarafından dışa aktarılan iletişimlerin sayısı. Varsayılan değer = 0.
iletişim kayıtlarıTransferredIn	negatif olmayan çift	Süre boyunca temsilciye aktarılan iletişimlerin sayısı. Bu alan ileride kullanılmak üzere ayrılmıştır. Şu anda değer yoksayılır.
kişilerExternalIn	negatif olmayan çift	Süre boyunca bu temsilciye gelen harici iletişim kayıtlarının sayısı. Varsayılan değer = 0. Bu sütun sohbetler için geçerli değildir. Bu sütun için sıfır girin.
kişilerExternalOut	negatif olmayan çift	Süre boyunca temsilciden gelen harici giden iletişimlerin sayısı. Varsayılan değer = 0. Bu sütun sohbetler için geçerli değildir. Bu sütun için sıfır girin.
totalReservedSeconds	negatif olmayan çift	Süre boyunca temsilci için hizmet sırası için iletişim kayıtlarının toplam ayrılma süresi. Sıfır değilse, ayrılmış süresi Hazır/Bekleme süresi olarak sayılmaz. Varsayılan = 0. Bu sütun sohbetler için geçerli değildir. Bu sütun için sıfır girin.

Sütun	Veri Türü	Açıklama
totalProratedReadyWaitin g sSeconds	negatif olmayan çift	Temsilci ve hizmet sırası için toplam dağıtılan Hazır/Bekleme süresi. Bu ACD tüm hizmet sıralarında toplandığında, bu, gereken totalUnproratedReadyWaitingSeconds alanına eşit olmalıdır. Dağıtılan değerler atlanırsa veya sıfıra ayarlanırsa, Veri Sunucusu çoğaltılmamış değerleri, temsilcinin dönem boyunca temsilci servis sırası verimliliği verilerine sahip olduğu bu ACD servis sıraları arasında eşit olarak böler. Dağıtılan değerler belirtilirse ve çoğaltılmamış değerlere eklenirse, temsilci-hizmet sırası birleşimi için dağıtılan değerler kullanılır. Dağıtılan değerler belirtilir ve çoğaltılmamış değerlere kadar eklenmezse, her temsilci-hizmet sırası girişi için Veri Sunucusu, çoğaltılan değeri belirtilen dağıtılan değere göre ağırlıklı olarak yeniden hesaplarken, temsilcinin o dönemde temsilcinin temsilci-hizmet sırası verilerine sahip olduğu bu ACD tüm hizmet sıraları için belirtilen dağıtılan değerlerin toplamına bölümüyle. Bu en çok bir hizmet sırası için temsilciye Hazır/Bekleme süresi ve diğer servis sıraları için Hazır/Meşgul Değil süresi atayan ACD'ler için yararlıdır. Unprorated ve prorated Değil önemlidir

Sütun	Veri Türü	Açıklama
		Hazır/Meşgul süreleri, temsilcinin Hazır/Bekliyor tahakkuk ederken veya diğer hizmet sıraları için başka süreler içermez. Temsilci çağrıları işlerken hizmet sıraları için Hazır Değil/Meşgul süresini veya başka bir hizmet sırasında Hazır/Bekleme süresini raporlayan ACD'ler için, yinelenen zamanın tümünün kaldırılması ve yalnızca bir temsilci tüm hizmet sıralarında aynı anda Hazır Değil/Meşgul olduğunda Hazır Değil/Meşgul süresinin rapor edilmesi önemlidir. Bu tür ACD için toplam hazırlanmamış Hazır/Bekleme süresi, her hizmet sırasının Hazır/Bekleme süresinin toplamıdır ve toplam hazırlanmamış Hazır Değil/Meşgul süresi, toplam hizmet içi (Konuşma, Bekletme, Çalışma Sonrası, Hazır/Bekleme ve Ayrılmış) süresinden daha az toplam oturum içi (oturumda oturumda) süreden hesaplanır. Sohbet gibi etkileşimli olmayan bir hizmet kuyruğu, temsilci maksimum sohbet sayısını işlemediği sürece temsilci sohbetleri yanıtlarken Hazır olabilir.
totalProratedNotReady BusySeconds	negatif olmayan çift	Temsilci ve hizmet sırası için toplam dağıtılan Hazır/Meşgul Değil süresi. Bu ACD tüm hizmet sıralarında toplandığında, bu, totalUnproratedNotReadyBusySeconds alanına eşittir. Bu değerin ayrıntılı açıklaması için totalProratedReadyWaitingSeconds alanının açıklamasına bakın.

Sütun	Veri Türü	Açıklama
Yanıtlanan iletişim kayıtları	Negatif olmayan çift	Süre boyunca temsilci tarafından yanıtlanan hizmet sırası için iletişim kayıtlarının sayısı. Bu alan ve gerekli alan iletişim kayıtları arasındaki fark İşlenen uygulayıcıya kadardır. contactsHandled alanı ortalama işleme sürelerini hesaplama gibi şeyler için kullanılırken, contactsAnswered average speed of answer hesaplama için kullanılır. Bazı ACD'ler iki alan arasında bir bağ oluşturur. Örneğin, bazı ACD'lerde işlenen iletişim kaydı raporlama aralığı süresince biten bir iletişim kaydıdır; yanıtlanan iletişim kaydı ise raporlama aralığı içinde yanıtlanan bir iletişim kaydıdır. Bu alan ileride kullanılmak üzere ayrılmıştır. Şu anda değer yoksayılır.
totalAnswerDelaySeconds	Negatif olmayan çift	Süre boyunca temsilcinin yanıt yaptığı hizmet sırası iletişimleri için iletişimlerin yanıtlanmasındaki toplam gecikme. Bu alan ileride kullanılmak üzere ayrılmıştır. Şu anda değer yoksayılır.

Hizmet Dosyası

Hizmet dosyası adı aşağıdaki biçimdedir:

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

Aşağıdaki hizmet dosyasına bir örnektir.

Dosya adı: 201904251100N0400_1_ServiceHistorical.SERVICE

ÖRNEK HIZMET TARIHI: 2019-04-25 ARALıK: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1
acdServiceId, contactsHandled, contactsOffered, contactsAnswered, contactsAbandoned, totalTalkSeconds, totalHoldSeconds, totalYardımÇağrıları, totalAnswerDelaySeconds, serviceLevelPercent
9912306 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0 , 0

Yukarıdaki örnekte nerede,

- <HIZMET TARİhİ: 2019-04-25 ARALI: 11:00 TZOFFSET: -0400 ACD: 1> — dosyadır AGENT DATE: <date> INTERVAL: <time> TZOFFSET: <tzoffset> ACD: <ACD#> .
- <AcdServiceId, kişilerİşlendi> .....<HizmetSeviyesiPercent> — gereklidir ve Isteğe bağlı sütunlar.
- <9912306, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0> — her veri satırının dosya içindeki bir veri öğesine karşılık geldiği veri hatlarıdır.

Sütun

GIS Hizmet dosyaları için aşağıdakiler gerekli ve isteğe bağlı sütunlardır:

Sütun	Veri Türü	Açıklama
Gerekli Hizmet Sütunları		
acdServiceId	pozitif uzun	ACD hizmet kuyruğunun ID. Alfasayısal olabilir.
sunulan iletişim kayıtları	negatif olmayan çift	Süre boyunca temsilcilere teklif edilen hizmet sırası için iletişimlerin sayısı.
kişilerİşlenen	negatif olmayan çift	Süre boyunca temsilciler tarafından işlenen hizmet sırası için iletişim kayıtlarının sayısı.
yanıtlanan iletişim kayıtları	negatif olmayan çift	Süre boyunca temsilciler tarafından yanıtlanan hizmet sırası için iletişimlerin sayısı. Bu alan ve gerekli alan iletişim kayıtları arasındaki fark İşlenen uygulayıcıya kadardır. contactsHandled alanı, iletişimlerin tahmin numaraları olarak ve hesaplama

Sütun	Veri Türü	Açıklama
		ortalama işleme süreleri; iletişim kayıtları Yanıtlanırken average speed of answer hesaplama için kullanılır. Bazı ACD'ler ikisi arasında bir bağ oluşturur Alanları; örneğin, bazı ACD'lerde bir işlenen iletişim kaydı, raporlama sırasında biten bir iletişim kaydıdır aralık süresince, yanıtlayan iletişim kaydı ise raporlama aralığı içinde yanıtlanır.
iletişim kayıtlarıTerk edildi	negatif olmayan çift	Hizmet sırası için iletişim kayıtlarının sayısı dönem içinde terk edilmiş.
totalTalkSeconds	negatif olmayan çift	Hizmet iletişim kayıtlarındaki toplam konuşma süresi dönemde temsilciler tarafından işlenen sıra.
totalHoldSeconds	negatif olmayan çift	Hizmet için iletişim kayıtlarındaki toplam bekletme süresi dönemde temsilciler tarafından işlenen sıra. Bu sütun sohbetler için geçerli değildir. Sıfır girin bu sütun için.
totalAyrısızÇağrılarAramalar	negatif olmayan çift	Kişilerde iletişim sonrası toplam çalışma süresi sırasında temsilciler tarafından işlenen hizmet sırası dönem.
totalAnswerDelaySeconds	negatif olmayan çift	'in iletişim kayıtlarını yanıtlamadaki toplam gecikme sırasında temsilcilerin yanıt yaptığı iletişim kayıtlarına yönelik hizmet dönem. Bu sütun sohbetler için geçerli değildir. Sıfır girin bu sütun için.
servisSeviyesiPercent	negatif olmayan çift ≤100	'in iletişim kayıtlarını yanıtlamadaki toplam gecikme dönem içinde temsilcilerin yanıt yaptığı iletişimler için hizmet.
İsteğe Bağlı Hizmet Sütunları		
periodStart	Zaman damgası	Aralığın başlangıcını temsil eden zaman damgası

Sütun	Veri Türü	Açıklama
		dönem. Eklenirse, bu alanın dosya adında ve dosya üstbilgisinde nokta başlangıç saatiyle aynı zaman diliminde ifade edilmemesi gerekir. Eşleşmiyorsa, bir hata oluşur.
kişiler Engellendi	negatif olmayan çift	Süre boyunca hizmet sırası için engellenen iletişim kayıtlarının sayısı. Varsayılan değer = 0.
servisSeviyesiKonsaniyeler	pozitif çift	Süre boyunca hizmet sırası için saniye olarak hizmet düzeyi eşik değeri. Bu alan ileride kullanılmak üzere ayrılmıştır. Şu anda değer yoksayılır.
kişilerSıra	negatif olmayan çift	Aralık için sıradaki maksimum iletişim kaydı sayısı. Yalnızca etkileşimli olmayan sıralarda kullanılır. Etkileşimli sıralar için bu sütuna hangi değer girilirse girilsin bu değer her zaman sıfır olur.

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 Tür 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> = Dahil Etme/Dışlama listesi ID

Alma Dahil Etme/Dışlama Listesi API İstek Alanları

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
topluma yönelik	E	Tamsayı	Dışlama/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 Dosya 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 API İstek Alanlarını Dahil Et/Hariç Tut

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	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,
```

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

Kurumsal Yapı API'leri

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

Bir Kişiye 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 temsilcilerin bilgilerini içeren bir JSON dizisi döndürür.

Ortak API Protokolü ve URI

URI	/API/rest/org/common/common/permission/<perken>
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 görüntüler.
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/<perken>
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 grubu (ekiplerle birlikte) API, belirtilen grupla ilgili bilgileri (ekipleriyle birlikte) listelenize, 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	Gerekli nimleri ?	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 daha 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 WFO ACD Yapılandırma sayfasında yapılandırılır, veya aşağıdakilerden birini yapın: ▪ Unified CCE kullanan sistemlerde bu 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 iş vardiyası 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 ilişkilendirilen ad.

Bir kiracı için belirli bir rol alınırken aşağıdaki alanlar döndürülür:

Alan	Açıklama
ID	Kiracı rolü ID.
Ad	Kiracı rolü ID ile ilişkilendirilen 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 (Temsilcilerle) göre Ekipler

ID (Temsilci ile) # ile Ekip API, 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 ID ekranı.
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 oluşturebilmenizi sağlar.

Ekip (Kapsamlı) Protokolü ve URI

URI	/API/rest/org/common/team/permission/<perhavet>
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,
        },
]
```

Gerçek Zamanlı Temsilci Durumları API

Gerçek Zamanlı Temsilci Durumları API, belirli bir zaman aralığındaki belirli bir temsilci listesinin gerçek zamanlı temsilci durumları için veri sağlar. Bu verileri, temsilcilerin ACD içinde tam olarak oturum açma ve oturum kapatma sürelerini belirlemek için kullanabilirsiniz.

Gerçek Zamanlı Temsilcinin API veri döndürmesi için, talepte bulunan temsilcilerin aşağıdaki koşulları karşılaması gerekir:

- Gerçek zamanlı verilere sahip
- Sizin (istekte bulunan kullanıcının) görünümünde olun

Gerçek Zamanlı Temsilci Durumu API bu iki koşulu karşılamayan kullanıcılar için hiçbir veri döndürmez.

NOT 31 güne kadar bir zaman aralığı için veri talep edebilirsiniz.

Gerçek Zamanlı Temsilci Durumları API Protokolü ve URI

URI	/API/rest/scheduling/realTime/activity/detail
Yöntem	POST
İzinler	Yönetim WFM

Parametreler

Alan	Gerekli mi?	Tür	Açıklama
fromTime	E	Numara	Gerçek zamanlı temsilci durumlarına ilişkin verilerin başlangıç saati. Biçim = Dönem süresi, milisaniye cinsinden. **NOT** FromTime parametresi dahil. fromTime parametresi hakkında daha fazla bilgi için bkz. fromTime Parametresinde Dikkate Alınanlar.

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
toTime	E	Numara	Gerçek zamanlı temsilci durumlarına ilişkin verilerin bitiş zamanı. Biçim = Dönem süresi, milisaniye cinsinden. **NOT** ToTime parametresi dahil değildir.

fromTime Parametresinde Dikkate Alınanlar

Bir temsilci, seçtiğiniz parametrelerden önce başlayan ve aralarında başka bir durum giren bir durumdan ayrılırsa, Gerçek Zamanlı Temsilci Durumları API, fromTime parametresinden önce olsa bile her iki durumu yanıtına ekler.

ÖRNEK

Bir temsilci için 24 Ocak 2018 tarihinde 1:30–2:30 PM saatleri arasında, dönem süresi olarak milisaniye cinsinden biçimlendirilmiş gerçek zamanlı temsilci durumu verileri talep edebilirsiniz.

O gün temsilci şunları yaptı:

- Bekletme durumunu 01:15 PM
- 1:45 PM olarak TALK durumuna değiştirildi

Bu durumda, talebiniz için BEKLETME durumu fromTime parametresinden (1:30) önce başlasa da, yanıt hem BEKLETME durumunu hem de KONUŞMA durumunu içerir.

Gerçek Zamanlı Temsilci Durumları API İstek Alanları

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
agentId'ler	E	Numara	(İsteğe bağlı) Gerçek zamanlı temsilci durumu verilerini istediğiniz temsilcilerin kimlikleri (virgülle ayrılmış olarak). **NOT** Temsilci kimlikleri belirtmezseniz, görünümünüzdeki tüm temsilciler için gerçek zamanlı veriler döndürülür.

Gerçek Zamanlı Temsilci Durumları API Yanıt Alanları

Ad	Açıklama
agentId	Temsilcinin ID.
employeeId	Temsilcinin çalışanı ID. Null olabilir.
realTimeActivities	Temsilcinin gerçek zamanlı durumlarıyla ilgili
ayrıntılar. temsilci Durumu	Temsilcinin gerçek zamanlı durumu: ▪ LOGGED_OUT ▪ READY_WAITING ▪ KONUŞMAK ▪ WORK_AFTER_CONTACT ▪ TUTMAK ▪ NOT_READY_BUSY
reasonCode	Temsilci durumunun neden kodu. Null olabilir.
Zaman damgası	Temsilcinin temsilci durumunun değiştiği saat. Biçim, milisaniye cinsinden dönem süresidir.

Gerçek Zamanlı Temsilci Durumları API JSON Dosya Örnekleri

İstek Dosyası Örneği

```
{
        "agentIds": [sayı,sayı,numara,...]
}
```

Yanıt Dosyası Örneği

```
[
        {
                "agentId": sayı, "employeeID": dize,
```

```
                "realTimeActivities": [
                    {
                        "agentState":      dize,
                        "reasonCode":      dize,
                        "zaman damgası": sayı,
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
    ]
```

Gerçek Zamanlı Veri Yakalama API

Gerçek zamanlı temsilci durumu bilgilerini herhangi bir ACD için Webex WFO gerçek zamanlı temsilci durumu bilgilerini bildirmek için WFM gerçek zamanlı veri yakalama API kullanılabilir. Bu gerçek zamanlı veriler daha sonra temsilciye bağlılık ve uygunluk hesaplaması için Webex WFO tarafından kullanılır. GIS API ile temsilci durumu verileri hakkında daha fazla bilgi için *bkz. Webex WFO Veri Alma Başvuru Kılavuzu* ve GIS API.

Her temsilci durumu değişikliğini ayrı bir API isteği olarak gönderebilir veya birkaç temsilci durumu değişikliğini tek bir istekte paketleyebilirsiniz. Genel olarak, tek bir istekte birden çok temsilci durumu değişikliği göndermek daha yüksek performans sağlar.

1. Uygulama başlangıcında, Uygulama sunucusuyla bir HTTPS oturumu oluşturun.
2. Uygulamanın hayatı için:
    a. ACD'ye özgü bir entegrasyon yöntemi kullanarak temsilci durumu değişikliklerini izleme.
    b. Veri sunucusuna temsilci durumu değişikliklerini gönderin.
3. Uygulamanın kapatılması üzerine HTTPS oturumını yok edin.

Gerçek Zamanlı Veri Yakalama API Protokolü ve URI

URI	/API/rest/scheduling/gis/realTimeAgentState?acdServerId=<agent>
Yöntem	POST
İzinler	WFM Uygulama
Yönetimi İçerik Türü verileri	çok taraflı/form

Gerçek Zamanlı Veri Yakalama API İstek Alanları

Ad	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
kullanıcı Kimliği	E	Dizi	Kullanıcının oturum açma ID.

Ad	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
parola	E	Dizi	Kullanıcının parolası.
Yerel ayar	E	Dizi	Kullanıcının dili.

Gerçek Zamanlı Veri Yakalama API Yanıt Alanları

JSON çıktısı aşağıdaki tabloda tanımlanmış alanları içerir.

Alan	Açıklama
acdAgentId	Temsilci için ACD tanımlayıcısı. Bu, temsilcinin Webex WFO içindeki ACD ID'dir (Uygulama Yönetimi > Kullanıcılar > Temsilciler).
gisStateIdentifier	Temsilci durumunun tanımlayıcısı. ■ 1—Oturumu Kapat. Temsilci ACD oturumunu kapatmıştır. Birçok ACD'de, durum değişikliğinin nedenini belirtmek için bu duruma sayısal bir neden kodu eşlik edebilir. ■ 2—Hazır Değil. Temsilci ACD iletişimlerini kabul etmiyor. Birçok ACD'de, durum değişikliğinin nedenini belirtmek için bu duruma sayısal bir neden kodu eşlik edebilir. ■ 3—Hazır. Temsilci, ACD iletişimlerini kabul etmeye hazır. ■ 4—Konuşma. Temsilci bir iletişimde. ■ 5—Çalışma Hazır Değil. Temsilci iletişim sonrası çalışmayla meşgul olur ve bittiğinde Hazır Değil durumuna geçer. ■ 6—Çalışma Hazır. Temsilci iletişim sonrası çalışmayla meşgul olur ve bittiğinde Hazır durumuna geçer. ■ 10—Beklet. Temsilci iletişim kaydını beklemeye aldı. **NOT** ACD iletişim sonrası çalışma durumuna sahipse, ancak Çalışma Hazır Değil ile Çalışma Hazır arasında bir fark oluşturmazsa, bu durumda Durumu kullanılabilir.
Zaman damgası	Temsilcinin durum değişikliğinin gerçekleştiği zaman; dönem içinde milisaniye olarak ifade edilir. Zaman damgaları, milisaniye cinsinden zaman diliminde ifade edilen UTC olarak gönderilmelidir.

Alan	Açıklama
reasonCode	İsteğe bağlı bir neden kodu. Bu boş veya null olabilir. Geçerli değerler 1–65535 veya bir metin dizesidir.

Gerçek Zamanlı Veri Yakalama API JSON Dosya Örneği

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıtına bir örnek yer alır.

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

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

Sistem Yanıtı

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

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 Doğrulama API 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	Gerekinimleri?	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	Yapılandırılmış 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	Gerekliliği?	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/paus e İstek gövdesi:
			{
			"deviceName" : "SEP000CH0724412"
			}
			
			Yanıt:
			{
			"açıklama": "Command PAUSE, Evelyn Hapset için başarıyla gönderildi", "personId": 123, "zaman damgası": 1624657998751
			}

Alan	Gerekinimleri?	Tür	Açıklama
personId	H	Dizi	Kayıt denetimi API komutunun uygulanacağı kullanıcıyı belirtir. personId parametresi sağlanmamışsa, Webex WFO komutu veren kimliği doğrulanmış kullanıcıyı kullanır. Bir kullanıcı tanımlayıcısı sağlarsanız, kimliği doğrulanmış kullanıcının kapsamındaki bir kişi için olmalıdır. Kullanıcı tanımlayıcısı üç biçimden biridir. İşleme, içerikleri ayrıştırma temel alarak hangi biçimin kullanılacağını belirler. ▪ Kişi 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 Kontrolleri 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	Sinyalleme Sunucusu	Açıklama
				CTI Sinyalleme Hizmeti, kullanıcı için bir aramanın farkındadır. ▪ contactId (tamsayı) – Varsa, çağrının Webex WFO iletişim kaydı ID Webex WFO değerini 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.

- <temslenin 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 açıklamasında POST örneğine bakın.

Komut	Açıklama

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

Komut	Açıklama
	}] }
Duraklat	Etkin arama için hem ekranı hem de ses kaydını duraklatın. **NOT** Ağ Geçidi kaydı kullanılırken, Duraklatma olayları, tartışmalı işlemler sırasında ses kayıtlarına eklenir. Kayıt zaten duraklatılmışsa, bu komut yoksayılır. POST 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"}

Temsilcilere Göre Zamanlama Ayrıntıları ve Tarih API

Temsilciye göre Zamanlama Ayrıntıları ve Tarih API tüm temsilciler için ayrıntılı zamanlama bilgilerini veya bir tarih aralığında belirtilen temsilci listesini alır. Bu API yalnızca kapsamınız içinde olan ve kimliği doğrulanmış bir kullanıcı tarafından görünen temsilciler için veri döndürür.

NOT İstenilen temsilci kimliklerinden hiçbiri istekte bulunan kullanıcının görünümünde değilse, API boş bir JSON dizisi döndürür.

Protokol ve URI

URI	~/zamanlama/zamanlama/etkinlik/ayrıntı/
Yöntem	GET ve POST
İzinler	Plan Zamanlamaları

Parametreler

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
fromDate	E	Dizi	Etkinlik verilerinin başlangıç tarihi. Biçim YYYY-AA-GG.
toDate	E	Dizi	Etkinlik verilerinin bitiş tarihi. Biçim YYYY-AA-GG.

NOT Bir API çağrıda tarih aralığı otuz bir günle sınırlandırılır. Daha fazla tarih gerekirse, API gereken tüm tarihlere birden çok kez çağrılabilir.

İstek Alanları

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
agentId'ler	E	Numara	Etkinlik verileri istediğiniz temsilcilerin kimlikleri (virgülle ayrılmış olarak).

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
			NOT Temsilci kimlikleri belirtmezseniz, görünümünüzdeki tüm temsilcilerin verileri döndürülür.

Örnek:

```
POST ~/zamanlama/zamanlama/etkinlik/ayrıntı?fromDate=<date>&toDate=<date>
{
    "agentIds":[<agent ID>, <agent ID>, <agent ID>]
     }
```

Temsilcilere Göre Zamanlama Ayrıntıları ve Tarih API Yanıt Alanlarına Göre

Ad	Açıklama
agentId	Temsilcinin benzersiz ID.
employeeId	Temsilcinin çalışanı ID.
temsilciSüresiSüresi	Temsilcinin bağlantı merkezinin bulunduğu saat dilimi. **NOT** Bu temsilcinin yerel saati olan görüntüleme saat dilimidir. **NOT** Veriler, kiracı saat diliminde belirtilen tarihe bağlı olarak döndürülür. Gece yarısına yayılan etkinlikler günün sonunda kesilir. Bunun yerine, WFM kiracı saat diliminde seçilen günde herhangi bir bölümü olan tüm etkinliklerin tüm etkinliğini döndürür. Örneğin, 9 Ekim'de 10 Ekim'e kadar devam eden bir etkinlik gönderirseniz, tüm etkinlik için sonuçlar alırsınız.
etkinliklerByDate	Belirtilen tarihte temsilcinin etkinliklerinin listesi.

Ad	Açıklama
tarih	Temsilcinin etkinliklerinin tarihi.
zamanlananAktiflikler	Temsilcinin zamanlanan etkinliklerinin ayrıntılı listesi (her zamanlanan etkinlik listelenmiştir).
activityType	Etkinlik türü.
activityTypeLabel	Etkinlik türünün etiketi.
activityDetailName	Belirli etkinliğin adı.
serviceQueueId	Hizmet Sırasının Tanımlayıcısı.
startTime	Etkinlik başlangıç saati. Format=UNIX saati
endTime	Etkinlik bitiş zamanı. Format=UNIX saati
Ödenen	Bunun ücretli bir etkinlik olup olmadığını belirtir: doğru mu, yanlış mı.
activityMetadata	Etkinlik için meta veri alanını tanımlar.

Temsilcilere Göre Zamanlama Ayrıntıları ve Tarih API JSON Dosya Örnekleri

İstek Dosyası Örneği

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

Yanıt Dosyası Örneği

```
[
        {
                "agentId": 1, "employeeID":
                "EMP123",
                "agentTimeZone": "Amerika/Chicago" "etkinliklerByDate": [
```

```
                    {
                        "date": "2016-07-22",
                        "zamanlananAktiflikler": [
                            {
                                "activityType": "öğle yemeği",
                                "activityTypeLabel": "Öğle Yemeği",
                                "activityDetailName": "Özel Öğle Yemeği",
                                "serviceQueueId": 6,
                                "startTime": "287579823492000",
                                "endTime": "45832573458000",
                                "ücretli": doğru
                                "activityMetadata": "PRM - 1024"
                            },
                            ...
                        ]
                    },
                    ...
                ]
            },
            ...
    ]
```

Timespan API için Zamanlama

Zaman Aralığı API Zamanlaması, belirtilen temsilci kimlikleri için belirtilen zaman aralığı için zamanlama etkinliklerini alır. Yalnızca gönderen kullanıcının görünümlerindeki temsilciler için zamanlamalar döndürülür. Bu API arayanın tek bir temsilci için 60 gün veya birden çok temsilci için dokuz güne kadar zamanlama verileri almasına olanak verir.

Protokol ve URI

URI	~/schedule/for/timespan/
Yöntem	POST
İzinler olduğunda	Zamanlamaları Düzenle veya Zamanlamaları Görüntüle izni gereklidir. Söz konusu Yalnızca Zamanlamaları Görüntüle iznine sahip olan kullanıcı yalnızca kendi zamanlamalarını alabilir.

İstek Parametreleri

Ad	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
fromTimestamp	E	Uzun	Dönem milisaniye cinsinden zaman damgasından. Şundan süre "fromTimestamp"tan "toTimestamp'a" geçerse 9 günü geçemez birden çok agentId belirtiliyor. Tek bir agentId ise belirtiliyorsa, ardından "fromTimestamp" şeklindeki süre "toTimestamp" 60 günü geçemez.
toTimestamp	E	Uzun	Dönem milisaniye cinsinden zaman damgasına. Şundan süre "fromTimestamp"tan "toTimestamp'a" geçerse 9 günü geçemez birden çok agentId belirtiliyor. Tek bir agentId ise belirtiliyorsa, ardından "fromTimestamp" şeklindeki süre "toTimestamp" 60 günü geçemez.

İstek Alanları

Ad	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
agentId'ler	E	Uzunlar dizisi	Gönderen kullanıcının görünümlerinde olan temsilcilerin ID. Kimlik sayısı 1000'i aşamaz.

Örnek:

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

Yanıt Alanları

Ad	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
agentId	E	Tamsayı	Temsilci ID.
çalışanKimlik Kimliği	E	dizgi	Çalışan ID. Bu alan null veya boş olabilir.
temsilciSüresiSüresi	E	dizgi	Temsilcinin görüntüleme saat dilimi (Java saat dilimi ID, örneğin "Amerika/Chicago").
Faaliyetleri	E	dizi	Bir dizi etkinlik nesnesi. Bu alan boş olabilir.

Etkinlik Nesneleri

Ad	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
activityType	E	dizgi	Etkinlik türü (yerelleştirilmemiş).
activityTypeLabel	E	dizgi	Etkinlik türü etiketi (yerelleştirilmiş).
activityDetailName	E	dizgi	Etkinlik ayrıntısı adı. Etkinlik türü aşağıdakilerden biri olmadıkça bu boş veya boştur: ▪ Etkinlik türü bir hizmet için hizmette, kapalı hizmette veya fazla mesaideyse hizmet sırası adıdır.

Ad	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
			sıra. ▪ Etkinlik türü çok becerili bir grup için hizmette, kapalı hizmette veya fazla mesaideyse, çok becerili grup adıdır. ▪ Etkinlik türü bu etkinliklerden biriyse ara, öğle yemeği, istisna veya proje adıdır.
startTime	E	uzun	Etkinliğin dönem milisaniye cinsinden başlangıç zaman damgası.
endTime	E	uzun	Etkinliğin dönem milisaniye cinsinden bitiş zaman damgası.
Renk	E	dizgi	Renk HTML kodu.
serviceQueueId	H	uzun	Hizmet sırası ID. Etkinlik türü bir hizmet sırası için hizmette, kapalı hizmette veya fazla mesaide değilse bu boş değerdir.
multiSkillGroupId	H	uzun	Çok becerili grup ID. Etkinlik türü çok becerili bir grup için hizmette, kapalı hizmette veya fazla mesaide değilse bu boş değerdir.

Yanıt Örneği


```
[
    {
        "agentId": 1, "employeeID":
        "EMP123",
        "agentTimeZone": "Amerika/Chicago",
        "etkinlikler":
            [
            {
            "activityType": "IN_SERVICE", "activityTypeLabel": "In
            Service", "activityDetailName": "SimSG1",
```

```
                    "startTime": 1535378400000,
                    "endTime":1535382900000, "color":
                    "#7399BD",
                    "serviceQueueId": 218
                   },
                   {
                    "activityType": "LUNCH", "activityTypeLabel": "Öğle
                    Yemeği", "activityDetailName": "Özel Öğle Yemeği",
                    "startTime": 1535382900000,
                    "endTime":1535383800000,
                    "Color": "#A3AD00"
                    },
                    {
                    "activityType": "IN_SERVICE_MSG",
                    "activityTypeLabel": "In Service",
                    "activityDetailName": "AW_SimMSG",
                    "startTime": 1535383800000,
                    "endTime":1535394600000,
                    "renk": "#6666FF",
                    "multiSkillGroupId": 1
                    },
                    ...
                   ]
            },
            ...
  ]
```

Hizmet API'si

Hizmet kuyrukları oluşturmak ve hizmetleri bir kullanıcının görünümünde tanımlamak için Hizmet API kullanın. Bu API iki yöntem kullanır:

- HIZMET AL: Hizmetlerin bir listesini geri almanıza olanak sağlar.
- POST Hizmeti: Bir hizmet kuyruğu oluşturmanıza olanak verir.

> **NOT** Hizmet API temsilciler için oturum açma adları (e-posta adresleri) döndürmez. Temsilci ve diğer oturum açma adları için bkz . Kullanıcı API.

GET Service API

GET Service, görünümünüzdeki hizmetlerin listesini almanıza olanak sağlar.

GET Service API Protokolü ve URI

URI	/API/rest/v2/scheduling/service
Yöntem	AL
İzinler	Plan zamanlamaları
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

GET Service API İstek Alanları

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
mainViewOnly	H	Boole	True ise, yalnızca arayanın ana görünümündeki hizmetleri döndürür. Varsayılan değeri false 'tur (tüm hizmetleri döndürür).
görünüm	H	Boole	Doğruysa, atanmış görünümlerle birlikte hizmetleri döndürür. Varsayılan false'tur.
beceri Eşlemeleri	H	Boole	Doğruysa, beceri grubuyla birlikte hizmetleri de döndürür

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
			Eşleştirmeleri. Varsayılan false'tur.
contactType	H	Tamsayı	Sağlanırsa, hizmet sırası türünde iletişim türü belirtilmiş olan hizmetleri döndürür. 0 = Etkileşimli. 1 = Etkileşimli olmayan. **NOT** Parametre sağlanırsa ancak değer 0 veya 1 değilse 400 hata döndürür.
tür	H	Tamsayı	Sağlanırsa, bu hizmet sırası türündeki hizmetleri döndürür. **NOT** Parametre sağlanırsa ancak değer bir tamsayı değilse 400 hata verir. Tür, mevcut bir hizmet sırası türü değilse boş liste döndürür.
forcastAllowed	H	Boole	Doğruysa, yalnızca işaretsiz olarak "Bu hizmet sırası için tahminler veya zamanlamalar oluşturma" işaretli olmayan hizmetleri döndürür. Aşağıdaki durumlardan birinde True olarak ayarlanabilir: ▪ Başka parametre olmadan ▪ Görünüm ve Beceri Eşlemeleri gerekli ▪ Görünüm, beceri eşlemeleri ve ya tür ya da iletişim türü gerekli. Varsayılan değeri false 'tur (tüm hizmetleri döndürür).

GET Service API Yanıt Alanları

JSON çıktısı aşağıdaki tabloda tanımlanmış alanları içerir.

Alan	Açıklama
ID	Hizmet sırası ID. **NOT** Hizmet sırası ID Zamanlanan Temsilciler tarafından kullanılır

Alan	Açıklama
	Hizmet Sırası API.
Numara	ACD hizmet sırası ID.
Ad	Hizmet kuyruğunun adı.
Öncelik	Hizmet sırası önceliği. Geçerli değerler 0–999 aralığındadır. Sıfır en yüksek önceliktir. Varsayılan değer 0'dır.
Sanal	Sanal hizmet sırası göstergesi. Varsayılan false'tur.
Renk	Hizmet kuyruğunun onaltılık kodu. Varsayılan değer #7399BD (ActivityColor.IN_ SERVICE_COLOR).
NotAllowForecast	Doğruysa tahmin veya zamanlama oluşturmaz. Varsayılan false'tur.
MSAQ	Çok becerili temsilci sıraya alma özelliğine olanak verir. Varsayılan false'tur.
Tür	Hizmet kuyruğu türü. Varsayılan değer 0'dır (ses).
TypeDesc	Hizmet sırası türü adı.
İletişim Türü	Hizmet sırası bağlantı türü. 0 = Etkileşimli (Varsayılan). 1 = Etkileşimli
olmayan. ViewID'ler	Görünüm kimlikleri dizisi.
skillMappingIds	Beceri eşleme kimliklerinin dizisi.

GET Service API JSON Dosya Örneği


```
[
        {
            "ID" : 123,
            "sayı" : 456, "isim" :
            "Satış", "öncelik" : 1,
            "sanal" : false, "color" :
            "#7399BD",
            "notAllowForecast" : false, "msaq" :
            false,
```

"type" : 0, "typeDesc" :
"Voice", "contactType" : 1,
"nullageScenarioId": null, "viewIds" :[
{
"ID" : 23
},
{
"ID" : 45
}
],
"skillMappingIds" :[
{
"ID" : 11
},
{
"ID" : 12
}
]
}
]

POST Hizmeti API

POST Hizmeti, kullanıcının görünümünde yeni bir hizmet sırası oluşturmanıza olanak sağlar. Yeni eklenen hizmet sırası kullanıcının geçerli görünümlerinin tümüne eklenir. Kullanıcının atanmış hiçbir görünümü yoksa, bu işlemi gerçekleştiremezler.

POST Hizmet API Protokolü ve URI

URI	/API/rest/v2/zamanlama/hizmet

Yöntem	POST
İzinler	Mesajlaşmayı Yönet, WFM Yönet

POST Hizmet API İstek Alanları

JSON çıktısı aşağıdaki tabloda tanımlanmış alanları içerir.

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
sayı	E	Numara	ACD içindeki hizmet sırasını tanımlar. Eşsiz. Null değil. Maks sayı = 22
ad	E	Dizi	Hizmet kuyruğunun adı. Eşsiz. Boş değil. Maks karakter = 50
acdServiceId	E	Dizi	ACD hizmet kuyruğunun ID. Boş değil. Maks karakter = 50
öncelik	E	Numara	Hizmet sırası önceliği. Geçerli değerler 0–999 aralığındadır. Sıfır en yüksek önceliktir. Varsayılan değer: 0. Eşsiz. Null değil. Maks sayı = 22
Renk	H	Dizi	Hizmet kuyruğunun onaltılık kodu. Varsayılan değer #7399BD (ActivityColor.IN_SERVICE_ COLOR). Boş değil. GET ~/config/color içindeki colorCode alanına eşlemelidir. Maks karakter = 50
notAllowForecast	H	Boole	True ise, tahmin veya zamanlama oluşturmaz. Varsayılan false'tur.
msaq	H	Boole	Çok becerili temsilci sıraya alma özelliğine olanak verir. Varsayılan false'tur.
tür	E	Numara	Hizmet kuyruğu türü. Varsayılan değer 0'dır (ses). Mevcut hizmet sırası türü.
closedHoursRedistributionType		Numara	Kapalı saatler yeniden dağıtım türü. ■ 0 = Yok ■ 1 = Orantısal

Alan	Gere	Tür	Açıklama
			▪ 2 = Çift Varsayılan değer 0'dır. Bu tür, Etkileşimli Olmayan iletişim kaydı türü olmayan hizmet sırası türü içinse gereklidir.
işlemeThreshold		Numara	İşleme eşiği. 0-4320 dakika. Varsayılan değer 0'dır. closedRedistType değeri 1 veya 2 ise bir değer gerekir. closedRedistType 1 veya 2 değilse, handlingThreshold kullanılmaz.
konuşmaSüresi		Numara	Saniye olarak ortalama iletişim süresi. Olumsuz olamaz.
çalışmaSüresi		Numara	Saniye olarak ortalama çalışma süresi. Olumsuz olamaz.
serviceLevelObjectivePercent		Numara	Etkileşimli iletişim türüne sahip bir hizmet sırası için 0–100 olarak yüzde. Hizmet kuyruğu Etkileşimli Olmayan bir iletişim kaydı türüne sahipse, bu alan yoksayılır. Etkileşimli Olmayan bağlantı türleri olan hizmet sıraları 100'e sabit kodlanır.
serviceLevelObjectiveSeconds		Numara	Etkileşimli iletişim türü için pozitif olmalıdır. İletişim türü Etkileşimli Olmayan (null olarak sabit kodlanmış olacak) hizmet sırası türü ise yoksayılır.
verimlilikPercent	H	Numara	Verimlilik yüzdesi. Varsayılan değer 0'dır.
fteHourPerWeek	H	Numara	Haftalık FTE saat. Varsayılan değer 0'dır.
breakHoursPerWeek	H	Numara	Haftalık dinlenme saatleri. Varsayılan değer 0'dır.
tahminStaffingAdjustmentFactor		Numara	Temsilci sayısı için tahmin ayarlama çarpanı. Varsayılan değer 1.00'dir. Aralık 0,00–10,00 aralığındadır.

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
Gün	E	Dizi	Gün bilgisi dizisi. Hafta içi açık ve kapalı ayarlanmış en az bir aktif gün olmalıdır. Alanların tanımları için Bkz . Gün Alanları JSON çıktısının günler için kapsadığı.
beceri Eşlemeleri	E	Dizi	Beceri eşleme bilgisi dizisi. Uygun değilse, beceri eşlemeleri ilişkisine yönelik hizmet kuyruğu güncellenmez. tanımları için bkz. Beceri Eşleme Alanları JSON çıktısının beceri eşlemeleri için içerdiği alanlar.
atananDn'ler	E	Dizi	DN bilgisi dizisi. Uygun değilse, DN ilişkisine olan hizmet sırası güncellenmez. Alanların tanımları için bkz. DN Alanları JSON çıktısının atanmış DNS için içerdiği.
sanal		Boole	True ise, bunun bir sanal hizmet sırası olduğunu gösterir.
sanal Hizmetler	E	Dizi	Sanal hizmet bilgisi dizisi. Uygun değilse, kaynak hizmet hizmet sıralarına yönelik hizmet sırası ilişkisi güncellenmez. tanımları için Bkz . Sanal Hizmet Alanları JSON'un sanal hizmetler için çıkardığı alanlar.
zamanlamaOrderParameters	E	Dizi	Zamanlama sırası bilgisi dizisi. Uygun değilse, hizmet sırası zamanlama öncelikleri ilişkisi güncellenmez.

Alan	Gere	Tür	Açıklama
			Tanımlar için Bkz . Zamanlama Sırası Alanları JSON çıktısının zamanlama sırası parametreleri için kapsadığı alanların.
tatilOrderParameters	E	Dizi	Tatil sırası bilgisi dizisi. Uygun değilse, hizmet sırası tatil öncelikleri ilişkisi güncellenmez. Tanımlar için Bkz . Tatil Sırası Alanları JSON çıktısının tatil sırası parametreleri için kapsadığı alanların sayısı.
multiSkillGroups	E	Dizi	Çok beceri grubu dizisi. Uygun değilse, çok beceri grubu hizmet sırası ilişkisi güncellenmez. Tanımlar için bkz. Çok Becerili Grup Alanları JSON çıktısının çok becerili gruplar için kapsadığı alanların sayısı.
agentId'ler	H	Sayı dizisi	Ana hizmet sırası bu hizmet sırası olan temsilci kimlikleri dizisi (yalnızca buluta eklenir - başlangıç 2016.10)

Gün Alanları

Gün alanı Pazar, Pazartesi, Salı, Çarşamba, Perşembe, Cuma ve Cumartesi etiketleri için bu alanları içerir:

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
açık		Saat	Biçim: SA:DK. Açık ve kapalı değerlerinin her ikisi de null olmalıdır. Etkin yanlışsa yoksayılır.
kapatmak		Saat	Biçim: SA:DK. Açık ve kapalı değerlerinin her ikisi de null olmalıdır. Etkin yanlışsa yoksayılır.
etkin	E	Boole	Günün etkin olup olmadığını gösterir.

Beceri Eşleme Alanları

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
kimlik	E	Numara	Beceri eşleme ID.
öncelik	E	Numara	Geçerli öncelikler 0–999 aralığında olup 0 en yüksek öncelikleridir. Varsayılan olarak öncelik 1'e ayarlanır.

DN Alanları

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
kimlik	E	Numara	DN ID.
başlamak	E	Saat	DN'nin başladığı saat.
son	E	Saat	DN'nin bittiği saat. Başladıktan sonra olmalı.
Gün	E	Dizi	Haftanın seçili günü dizisi (pazartesi etiketi, salı, çarşamba, perşembe, cuma, cumartesi, boole değeri ile). En az bir set olmalıdır.

Sanal Hizmet Alanları

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
kimlik	E	Numara	Hizmet sırası ID. Bu hizmet kuyruğunda aynı hizmet sırası türü.
hourGap	H	Numara	WFM 9.3(1) içinde başlayarak yoksayılır.
oran	H	Numara	WFM 9.3(1) içinde başlayarak yoksayılır.

Zamanlama Sırası Alanları

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
kriter	E	Dizi	Bu sırada dikkate alınacak ölçütdür hizmet için bir temsilci planlama. Bu bir ID ve

yerelleştirilmiş dize değil - biri: maximum_hours_

Alan	Gere	Tür	Açıklama

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
			uygun, minimum_hours_available, maximum_ hours_per_week, minimum_hours_per_week company_start_date, department_start_date, sıralama
öncelik	E	Numara	Ölçütlere atanan önceliktir. Eşsiz.
Artan	E	Boole	Artan/azalandır. Azalan varsayılandır - değer false.

Tatil Sırası Alanları

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
kriter	E	Dizi	Tatil öncelikleri için dikkate alınacak ölçütdür. Bu bir ID olup yerelleştirilmiş bir dize değildir - şundan biridir: company_start_date, department_start_date, sıralama, min_fte_hours.
öncelik	E	Numara	Ölçütlere atanan önceliktir. Eşsiz.
Artan	E	Boole	Artan/azalandır. Azalan varsayılandır - değer false.

Çok Becerili Grup Alanları

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
kimlik	E	Numara	Çok becerili grup ID.
ad		Dizi	Çok becerili grup adı. POST ve PUT içinde kullanılmaz. Yalnızca GET yanıtına eklenir. Boş değil.
öncelik	E	Numara	Geçerli öncelikler 0–999 aralığında olup 0 en yüksek öncelikleridir. Varsayılan olarak öncelik 1'e ayarlanır.

POST Hizmet API Yanıt Alanları

Ad	Açıklama
kimlik	Hizmet sırası ID. Eşsiz. Null değil. Maks sayı = 22
sayı	ACD içindeki hizmet sırasını tanımlar. Null değil. Maks sayı = 22
name	Hizmet kuyruğunun adı. Eşsiz. Boş değil. Maks karakter = 50
acdServerId	ACD sunucusu ID. Null değil. Maks sayı = 22
öncelik	Hizmet sırası önceliği. Geçerli değerler 0–999 aralığındadır. 0 en yüksek önceliktir. Varsayılan değer 0'dır. Eşsiz. Null değil. Maks sayı = 22
sanal Null değil.	Bunun bir sanal hizmet sırası olup olmadığını gösterir. Varsayılan false'tur.
Renk	Hizmet kuyruğunun HTML renk kodu. Varsayılan değeri "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Boş değil. GET ~/config/color içindeki colorCode alanına eşlemelidir. Maks karakter = 50
notAllowForecast	Doğruysa tahmin veya zamanlama oluşturmaz. Varsayılan false'tur.
msaq	Çok becerili temsilci sırasına alma olanağı verir. Varsayılan false'tur.
tür	Hizmet kuyruğu türü. Varsayılan değer 0'dır (ses). Mevcut hizmet sırası türü.
typeDesc	Hizmet sırası türü adı. Boş değil.
closedHoursRedistributionType	Kapalı saatler yeniden dağıtım türü. 0 = Yok 1 = Orantısal 2 = Çift Varsayılan değer 0'dır. WFM 9.2 (1). eklendi İletişim türü Etkileşimli Olmayan başka türlü kullanılmamış hizmet sırası türü içinse bir değer gerekir.
işlemeThreshold eklendi	Threashold ile başa çıkmak. 0-4320 dakika. Varsayılan değer 0'dır. WFM 9.2(1).

Ad	Açıklama
	closedRedistType 1 veya 2 ise bir değer gerekir, aksi takdirde bu alan kullanılmaz.
konuşmaSüresi	Saniye olarak ortalama iletişim süresi. Olumsuz olamaz.
çalışmaSüresi	Saniye olarak ortalama çalışma süresi. Olumsuz olamaz.
serviceLevelObjectivePercent	Hizmet düzeyi hedef yüzdesi. Bağlantı türü için 0–100 Etkileşimli. Tür, etkileşimli olmayan iletişim kaydı türüne sahip hizmet sırası türü içinse yoksayılır (sabit kod değeri %100 olur).
serviceLevelObjectiveSeconds	Hizmet düzeyi nesnel saniye. İletişim türü için pozitif olmalıdır Etkileşimli. Tür, etkileşimli olmayan iletişim kaydı türüne sahip hizmet sırası türüyse yoksayılır (null olarak sabit kodlanır).
verimlilikPercent	Verimlilik yüzdesi. Varsayılan değer 0'dır.
fteHourPerWeek	Haftalık FTE saat. Varsayılan değer 0'dır.
breakHoursPerWeek	Haftalık dinlenme saatleri. Varsayılan değer 0'dır.
tahminPrecisionSeviyesi	Tahmin kesinlik seviyesi.
tahminStaffingAdjustmentFactor	Temsilci sayısı için tahmin ayarlama çarpanı. Varsayılan değer 1.00'dir. Aralık 0,00–10,00 aralığındadır.
Gün	Gün bilgisi dizisi. Açık ve kapalı ayarlanmış en az 1 aktif hafta günü olmalıdır. Bakın
beceri Eşlemeleri	Beceri eşleme bilgisi dizisi. Uygun değilse, beceri eşlemeleri ilişkisine yönelik hizmet kuyruğu güncellenmez.
atananDn'ler	DN bilgisi dizisi. Uygun değilse, DN ilişkisine olan hizmet sırası güncellenmez.
sanal Hizmetler	Sanal hizmet bilgisi dizisi. Uygun değilse, kaynak hizmet hizmet sıralarına yönelik hizmet sırası ilişkisi güncellenmez.
zamanlamaOrderParameters	Zamanlama sırası bilgisi dizisi. Uygun değilse, hizmet

Ad	Açıklama
	kuyruk zamanlaması öncelikleri ilişkisi güncellenmez.
tatilOrderParameters	Tatil sırası bilgisi dizisi. Uygun değilse, hizmet Kuyruk tatil öncelikleri ilişkisi güncellenmez.
multiSkillGroups	Çok becerili grup bilgisi dizisi. Uygun değilse, hizmet çok becerili grup ilişkisi kuyruğu güncellenmez. WFM 9.3 (1). eklendi
agentId'ler	Temsilci kimlikleri dizisi. Hiçbir temsilcinin ana hizmet sırası olarak eşleştirilmiş bu hizmet sırası yoksa, bu sayı dizisi kullanılamaz. 2016.10'dan itibaren yalnızca bulutta eklendi.

POST Hizmet API İsteği JSON Dosyası Örneği

{

"acdServerId": 2,

"numara: 456,

"ad: "Satış",

"öncelik": 1, "renk":

"#7399BD",

"notAllowForecase": false, "msaq":

false,

"type": 0,

"closedHoursRedistributionType": 0,

"işlemeThreshold": 0,

"talkTime": 60,

"workTime": 10,

"serviceLevelObjectivePercent": 80,

"serviceLevelObjectiveSeconds": 20,

"verimlilikPercent": 0,

"fteHourPerWeek": 0,

"breakHoursPerWeek": 0,

"ForecastStaffingAdjustmentFactor": 1,00,

```
"gün": {
        "pazar":
        {
                "açık": "00:00",
                "close": "23:59", "etkin" :
                true
         },
        "pazartesi" :
        {
                "açık" : "00:00",
                "close" : "23:59", "etkin" :
                true
        },
        "salı" :
        {
                 "açık" : "00:00",
                 "close" : "23:59", "etkin" :
                 true
        },
        "çarşamba" :
        {
                    "açık" : "00:00",
              "close" : "23:59", "etkin" : true
         },
        "perşembe" :
        {
                "açık" : "00:00",
                "close" : "23:59", "etkin" :
                true
        },
        "cuma" :
```

```
        {
                "açık" : "00:00",
                "close" : "23:59", "etkin" :
                true
        },
        "cumartesi" :
        {
                "açık" : "00:00",
                "close" : "23:59", "etkin" :
                true
        }
},
"skillMappings" : [
        {
                "ID" : 22,
                "Öncelik" : 1
        }
],
"atananDN'ler": [
        {
                "ID": 32,
                "Başlangıç": "00:00",
                "bitiş": "10:15",
                "gün" : // En az bir set olmalıdır
                {
                        "pazar" : yanlış,
                        "pazartesi" : doğru,
                        "salı" : doğru,
                        "çarşamba" : doğru,
                        "perşembe" : doğru,
```

```
                    "cuma" : doğru, "cumartesi" :
                    yanlış
                }
            }
        ],
        "sanal Hizmetler" : [
            {
                "ID" : 22,
                "HourGap" : 0,
                "oran" : 0
            }
        ],
        "zamanlamaOrderParameters" : [
            {
                "ölçütler" : maximum_hours_available, "öncelik" : 1,
                "artan" : false

            },          {
                "Ölçütler" : minimum_hours_available, "öncelik" : 2,


"artan" : false         {
            },      "ölçütler" : maximum_hours_per_week,
                    "öncelik" : 3,
                    "artan" : false

                    {
            },      "ölçüt" : minimum_hours_per_week,
```

```
                "öncelik" : 4, "artan" : yanlış
        },
                {
                "ölçüt" : sıralama,
                "öncelik" : 5, "artan" :
                yanlış
        },
                {
                "ölçüt" : company_start_date, "öncelik" : 6,
                "artan" : false
        },
                {
                "ölçütler" : department_start_date, "öncelik" : 7,
                "artan" : false
        },
],
"tatilOrderParameters": [
        {
                "ölçütler" : company_start_date, "öncelik" : 1,
                "artan" : false
        },
                {
                "ölçütler" : department_start_date, "öncelik" : 2,
                "artan" : false
        },
                {
```

```
                                    "ölçüt" :  min_fte_hours,
                                "Öncelik" :  3,
                                    "artan"  : false
                        }
                ],
                "agentIds": [65],
                "sanal": true
}
```

POST Service API Yanıt JSON Dosyası Örneği

```
{
                 "ID" : 6788,
                "numara" : 456,
                "acdServerId": 2, "ad" :
                "Satış", "öncelik" : 1,
                "sanal" : true, "color" :
                "#7399BD",
                "notAllowForecast" : false, "msaq" :
                false,
                "tür" : 0,
                "closedHoursRedistributionType" : 0,
                "işlemeThreshold" : 0,
                "talkTime" : 60,
                "workTime" : 10,
                "serviceLevelObjectivePercent" : 80,
                "serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,
                "verimlilikPercent" : 0,
                "fteHourPerWeek" : 0,
                "breakHoursPerWeek" : 0,
                "TahminPrecisionLevel" : 0,
                "ForecastStaffingAdjustmentFactor" : 1,00,
```

```
"gün" : {
        "pazar" :
        {
                "açık" : "00:00",
                "close" : "23:59", "etkin" :
                true
        },
        "pazartesi" :
        {
                "açık" : "00:00",
                "close" : "23:59", "etkin" :
                true
        },
        "salı" :
        {
                "açık" : "00:00",
                "close" : "23:59", "etkin" :
                true
        },
        "çarşamba" :
        {
                "açık" : "00:00",
                "close" : "23:59", "etkin" :
                true
        }, "perşembe" :
        {
                  "açık" : "00:00",
                "close" : "23:59", "etkin" :
                true
        }, "cuma" :
        {
                    "açık" : "00:00",
```

```
                    "close" : "23:59", "etkin" :
                    true
            },
            "cumartesi" :
            {
                    "açık" : "00:00",
                    "close" : "23:59", "etkin" :
                    true
            }
    },
    "skillMappings" : [
            {
                    "ID" : 22,
                    "ad" : "Beceri Adı", "öncelik"
                    : 1
            }
    ],
      "atananDn'ler":
    [
            {
                    "ID": 32,
                    "Başlangıç": "00:00",
                    "bitiş": "10:15",
                    "name" : "Name", "number":
                    12,
                    "gün" : // En az bir set olmalıdır
                    {
                            "pazar" : yanlış,
                            "pazartesi" : doğru,
                            "salı" : doğru,
                            "çarşamba" : doğru,
```

```
                    "perşembe" : doğru,
                    "cuma" : doğru,
                    "cumartesi" : yanlış
                }
        }
],
"sanal Hizmetler" : [
        {
                "ID" : 22,
                "name" : "Name", "number":
                12,
                "HourGap" : 0,
                "oran" : 0
        }
],
"zamanlamaOrderParameters" : [
        {
                "ölçütler" : maximum_hours_available, "öncelik" :
                1,
                "artan" : false
        },
        {
                "Ölçütler" : minimum_hours_available, "öncelik" :
                2,
                "artan" : false
        },
        {
                "ölçütler" : maximum_hours_per_week,
                "öncelik" : 3,
                "artan" : false
```

```
            },
            {
                "ölçütler" : minimum_hours_per_week, "öncelik" :
                4,
                "artan" : false
            },
            {
                "ölçüt" : sıralama,
                "öncelik" : 5, "artan" :
                yanlış
            },
            {
                "ölçüt" : company_start_date, "öncelik" : 6,
                "artan" : false
            },
            {
                "ölçütler" : department_start_date, "öncelik" : 7,
                "artan" : false
            },
        ],
        "tatilOrderParameters": [
            {
                "ölçütler" : company_start_date, "öncelik" : 1,
                "artan" : false
            },
            {
                "Ölçütler" : department_st "öncelik" : 2,
```

```
                    "artan" : false
                },
                {
                    "ölçüt" : min_fte_hours, "öncelik" : 3,
                    "artan" : yanlış.
                }
            ],
            "multiSkillGroups": [
                {
                    "ID" : 345,
                    "ad" : "Çok dilli", "öncelik" : 1
                },
                {
                    "ID" : 341,
                    "name" : "Bilingual",
                    "öncelik" : 2
                }
            ],
            "temsilciler": [
                                                    35,24,3
            ]
}
```

Hizmet Sırası ID API

Hizmet Sırası ID API bir hizmet kuyruğu tanımlamanıza, güncellemenize veya silmenize olanak sağlar.

- GET Service Queue ID API - Bir hizmet sırası hakkında bilgi almak için bu API kullanın.
- PUT Hizmet Sırası ID API - Bir hizmet sırasını güncellemek için bu API kullanın.
- DELETE Hizmet Sırası ID API - Bir hizmet kuyruğunı silmek için bu API kullanın.

NOT

Hizmet API'leri temsilciler için oturum açma adları (e-posta adresleri) döndürmez. Temsilci ve diğer oturum açma adları için bkz. Kullanıcı API: /API/rest/scheduling/user.

GET Service ID API

Kullanıcının görünümünde belirtilen hizmet sırası ayrıntılarını almak için bu API kullanın.

GET Service ID API Protokolü ve URI

URL	/API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Yöntem	AL
İzinler	WFM Yönetme, Plan Zamanlamaları, Zamanlamaları Düzenle

GET Service ID API İsteği Alanı

Ad	Gerekinimleri?	Tür	Açıklama
serviceId	E	Dizi	ID alınacak hizmet sırası.

GET Service ID API Yanıt Alanları

Alan	Açıklama
kimlik	Hizmet sırası ID. Eşsiz. Null değil.
sayı	ACD içindeki hizmet sırasını tanımlar. Eşsiz. Null değil.
acdServerId	ACD sunucusu ID. Gerekli. Null değil.
name	Hizmet kuyruğunun adı. Eşsiz. Boş değil.
öncelik	Hizmet sırası önceliği. Geçerli değerler 0–999 aralığındadır. 0 en yüksek önceliktir. Varsayılan değer 0'dır. Eşsiz. Null değil.
sanal değil.	Sanal bir hizmet kuyruğu olup olmadığını gösterir. Varsayılan false'tur. Null
Renk	Hizmet kuyruğunun HTML renk kodu. Varsayılan değeri "#7399BD" (ActivityColor.IN_SERVICE_COLOR). Boş değil. GET ~/config/color içindeki colorCode alanına eşlemelidir
notAllowForecast	Doğruysa tahmin veya zamanlama oluşturmaz. Varsayılan false'tur.
msaq	Çoklu beceri temsilci sırasına alma olanağı verir. Varsayılan false'tur.
tür	Hizmet kuyruğu türü. Varsayılan değer 0'dır (ses). Mevcut hizmet sırası türü.
typeDesc	Hizmet sırası türü adı. Boş değil.
ageScenarioId	Taşma senaryosu ID.
closedHoursRedistributionType	Kapalı saatler yeniden dağıtım türü. 0 = Yok, 1 = Oransal, 2 = Bile. Varsayılan değer 0'dır. İletişim türü Etkileşimli Olmayan başka türlü kullanılmamış hizmet sırası türü içinse WFM 9.2 (1). gerekli olarak eklenir. Tür, Etkileşimli Olmayan iletişim kaydı türündeki hizmet sırası türü içinse gereklidir, aksi takdirde kullanılmaz.
işlemeThreshold	0-4320 dakika. Varsayılan değer 0'dır. WFM 9.2 (1). eklendi Gerekli ise closedRedistType 1 veya 2 ise kullanılmaz.
konuşmaSüresi	Saniye olarak ortalama iletişim süresi. Olumsuz olamaz.

Alan	Açıklama
çalışmaSüresi	Saniye olarak ortalama çalışma süresi. Olumsuz olamaz.
serviceLevelObjectivePercent	Etkileşimli iletişim türü için 0–100. Hizmet için türse yoksayılır Etkileşimli Olmayan iletişim kaydı türüne sahip sıra türü (%100'e sabit kodlanır).
serviceLevelObjectiveSeconds	Etkileşimli iletişim türü için pozitif olmalıdır. Tür şu şekildeyse yoksayılır etkileşimli olmayan iletişim türüne sahip hizmet sırası türü (null olarak sabit kodlanır).
verimlilikPercent	Varsayılan değer 0'dır.
fteHourPerWeek	Varsayılan değer 0'dır.
breakHoursPerWeek	Varsayılan
değer 0'dır. tahminPrecisionSeviyesi	
tahminStaffingAdjustmentFactor	Temsilci sayısı için tahmin ayarlama çarpanı. Varsayılan değer 1.00'dir. Aralık 0,00–10,00 aralığındadır.
Gün	Gün bilgisi dizisi. Açık ve kapalı ayarlanmış en az bir aktif hafta günü olmalıdır.
beceri Eşlemeleri	Beceri eşleme bilgisi dizisi. Uygun değilse, beceri eşlemeleri ilişkisine yönelik hizmet kuyruğu güncellenmez.
atananDn'ler	DN bilgisi dizisi. Uygun değilse, DN ilişkisine olan hizmet sırası güncellenmez.
sanal Hizmetler	Sanal hizmet bilgisi dizisi. Uygun değilse, kaynak hizmet hizmet sıralarına yönelik hizmet sırası ilişkisi güncellenmez.
zamanlamaOrderParameters	Zamanlama sırası bilgisi dizisi. Uygun değilse, hizmet
	Kuyruk zamanlaması öncelikleri ilişkisi güncellenmez.
tatilOrderParameters	Tatil sırası bilgisi dizisi. Uygun değilse, hizmet Kuyruk tatil öncelikleri ilişkisi güncellenmez.

Alan	Açıklama
multiSkillGroups	Çok becerili grup bilgisi dizisi. Uygun değilse, hizmet çok becerili grup ilişkisi kuyruğu güncellenmez. WFM 9.3 (1). eklendi
agentId'ler	Temsilci kimlikleri dizisi. Hiçbir temsilcinin ana hizmet sırası olarak eşleştirilmiş bu hizmet sırası yoksa, bu sayı dizisi kullanılamaz. 2016.10'dan itibaren yalnızca bulutta eklendi.

GET Service ID API Yanıtı JSON Dosyası Örneği

{

"ID" : 6788,

"sayı" : 456, "isim" :

"Satış", "öncelik" : 1,

"sanal" : true, "color" :

"#7399BD",

"notAllowForecast" : false, "msaq" :

false,

"tür" : 0,

"closedRedistType" : 0,

"işlemeThresh" : 0,

"talkTime" : 60,

"workTime" : 10,

"serviceLevelObjectivePercent" : 80,

"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,

"verimlilikPercent" : 0,

"fteHourPerWeek" : 0,

"breakHoursPerWeek" : 0,

"TahminPrecisionLevel" : 0,

"ForecastStaffingAdjustmentFactor" : 1.00, "gün" : {

```
"pazar" :
{
        "açık" : "00:00",
        "close" : "23:59", "etkin" :
        true
},
"pazartesi" :
{
        "açık" : "00:00",
        "close" : "23:59", "etkin" :
        true
},
"salı" :
{
        "açık" : "00:00",
        "close" : "23:59", "etkin" :
        true
},
"çarşamba" :
{
        "açık" : "00:00",
        "close" : "23:59", "etkin" :
        true
},
"perşembe" :
{
        "açık" : "00:00",
        "close" : "23:59", "etkin" :
        true
},
"cuma" :
{
```

```
                    "açık" : "00:00",
                    "close" : "23:59", "etkin" :
                    true
            },
            "cumartesi" :
            {
                    "açık" : "00:00",
                    "close" : "23:59", "etkin" :
                    true
            }
    },
    "skillMappings" : [
            {
                    "name": "5000.SimSG1",
                    "ID" : 22,
                    "Öncelik" : 1
            }
    ],
    "atananDN'ler": [
            {
                    "ID": 32,
                    "ad": "SGdn", "numara": 1,
                    "Başlangıç": "00:00",
                    "bitiş": "10:15",
                    "gün" : // En az bir set olmalıdır
                    {
                            "pazar" : yanlış,
                            "pazartesi" : doğru,
                            "salı" : doğru,
```

```
                    "çarşamba" : doğru,
                    "perşembe" : doğru,
                    "cuma" : doğru,
                    "cumartesi" : yanlış
                }
        }
],
"sanal Hizmetler" : [
        {
                "ID" : 22,
                "name": "SimSG1",
                "numara": 1,
                "HourGap" : 0,
                "oran" : 0
        }
],
"zamanlamaOrderParameters" : [
        {
                "ölçütler" : maximum_hours_available, "öncelik" :
                1,
                "artan" : false
        },
        {
                "Ölçütler" : minimum_hours_available, "öncelik" :
                2,
                "artan" : false
        },
        {
                "ölçütler" : maximum_hours_per_week,
                "öncelik" : 3,
```

```
                "artan" : false
            },
            {
                "ölçütler" : minimum_hours_per_week, "öncelik" :
                4,
                "artan" : false
            },
            {
                "ölçüt" : sıralama,
                "öncelik" : 5, "artan" :
                yanlış
            },
            {
                "ölçüt" : company_start_date, "öncelik" : 6,
                "artan" : false
            },
            {
                "ölçütler" : department_start_date, "öncelik" : 7,
                "artan" : false
            },
        ],
        "tatilOrderParameters": [
            {
                "ölçütler" : company_start_date, "öncelik" : 1,
                "artan" : false
            },
            {
                "kriterler" : department_start_date,
```

```
                    "Öncelik" : 2, "artan" : yanlış
                },
                {
                    "ölçüt" : min_fte_hours, "öncelik" : 3,
                    "artan" : yanlış.
                }
            ],
            "multiSkillGroups": [
                {
                    "ID" : 345,
                    "ad" : "Çok dilli", "öncelik" : 1

                },
                {       "ID" : 341,
                    "name" : "Bilingual", "öncelik" :
                    2

                }
                ],
            "temsilciler": [                    35,24,3

            ]
}
```

PUT Hizmet ID API

Bir hizmet sırasını güncellemek için PUT Hizmet ID API kullanın.

PUT Hizmet ID API Protokolü ve URI

URI	/API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Yöntem	PUT
Parametreler	Aşağı bakın
İzinler	Yönetim WFM

Parametreler

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
serviceId	E	Dize	Güncellenmek üzere hizmet kuyruğunun ID.

PUT Hizmet ID API İstek Alanları

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
sayı	H	Dize(22)	ACD içindeki hizmet sırasını tanımlar. Alan: PUT içinde yoksayılır. Eşsiz. Kullanılmıyor. Null değil.
ad	E	Dize(50)	Hizmet kuyruğunun adı. Eşsiz. Değil boş.
acdServerId	E	Numara (22)	ACD Sunucusu ID. Null değil.
öncelik	E	Numara (22)	Hizmet sırası önceliği. Geçerli değerler 0'dır– 999. 0 en yüksek önceliktir. Varsayılan değer 0'dır. Eşsiz. Null değil.
Renk	H	Dize(50)	Hizmet kuyruğunun HTML renk kodu. Varsayılan değer "#7399BD" (ActivityColor.IN_ SERVICE_COLOR). Opsiyonel. Boş değil. inGET'te colorCode alanına eşlemelidir ~/config/color.
notAllowForecast	H	Boole	Doğruysa tahmin veya zamanlama oluşturmaz. Varsayılan false'tur.

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
msaq	H	Boole	Çoklu beceri temsilci sırasına alma olanağı verir. Varsayılan değer: yanlış.
tür	E	Numara	Hizmet kuyruğu türü. Varsayılan değer 0'dır (ses). Mevcut hizmet sırası türü.
closedHoursRedistributionType		Numara	Kapalı saatler yeniden dağıtım türü. 0 = Yok, 1 = Orantısal, 2 = Çift. Varsayılan değer 0'dır. WFM 9.2 (1). eklendi Tür şuysa gereklidir: bağlantı türü olan hizmet sırası türü için Etkileşimli Olmayan başka kullanılmaz.
ageScenarioId	H	Numara	Taşma Senaryosu ID
işlemeThreshold	E	Numara	0-4320 dakika. Varsayılan değer 0'dır. 'de eklendi WFM 9.2 (1). closedRedistType varsa gereklidir 1 veya 2 ise kullanılmaz.
konuşmaSüresi		Numara	Saniye olarak ortalama iletişim süresi. Olamaz Negatif.
çalışmaSüresi		Numara	Saniye olarak ortalama çalışma süresi. Olamaz Negatif.
serviceLevelObjectivePercent		Numara	Etkileşimli iletişim türü için 0–100. Göz ardı türü, iletişim kaydı olan hizmet sırası türü içinse Etkileşimli Olmayan türü (sabit kodlu olur %100'e.
serviceLevelObjectiveSeconds		Numara	İletişim türü için pozitif olmalıdır Etkileşimli. Hizmet için türse yoksayılır iletişim kaydı türü Non- olan sıra türü Etkileşimli (null olarak sabit kodlanır).
verimlilikPercent	H	Numara	Varsayılan değer 0'dır.
fteHourPerWeek	H	Numara	Varsayılan değer 0'dır.

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
breakHoursPerWeek		Numara	Varsayılan değer 0'dır.
sanal		Boole	Sanal bir hizmettir.
tahminStaffingAdjustmentFactor		Numara	Sayısı için tahmin ayarlama çarpanı Ajan. Varsayılan değer 1.00'dir. Aralık 0,00–10,00 aralığındadır
Gün	E	Dizi	Gün bilgisi dizisi. En az 1 olmalıdır açık ve kapalı ayarlanmış etkin hafta günü
beceri Eşlemeleri	H	Dizi	Beceri eşleme bilgisi dizisi. Değilse beceri için hizmet kuyruğuna uygun eşlemeler ilişkisi güncellenmez.
atananDn'ler	H	Dizi	DN bilgisi dizisi. Uygun değilse DN ilişkisine hizmet sırası görüntülenmez güncellenecektir.
sanal Hizmetler	H	Dizi	Sanal hizmet bilgisi dizisi. Değilse sonra hizmet kuyruğundan kaynağa uygun hizmet hizmeti kuyrukları ilişkisi güncellenecektir.
zamanlamaOrderParameters	H	Dizi	Zamanlama sırası bilgisi dizisi. Değilse uygunsa, hizmet sırası zamanlaması öncelik ilişkisi güncellenmez.
tatilOrderParameters	H	Dizi	Tatil sırası bilgisi dizisi. Değilse hizmet sırası tatilden sonra uygun öncelik ilişkisi güncellenmez.
multiSkillGroups	H	Dizi	Çok becerili grup bilgisi dizisi. Değilse hizmet kuyruğundan çok becerili kullanıma hazır grup ilişkisi güncellenmez. Eğer belirtilen çok becerili grup ID ya yok bu hizmet kuyruğu mevcut veya bu hizmeti içermiyorsa, yalnızca o çoklu beceri grubu girişi için bir noop's. Diğer geçerli olanlar yine güncellenir.

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
			Hizmet sırası ile ilişkilendirilen mevcut çok becerili grupların önceliği, çok becerili grup bilgisi PUT içinde yoksa değiştirilmez. WFM 9.3 (1). eklendi
agentId'ler	H	Numara dizi	Temsilci kimlikleri dizisi. Hiçbir temsilcinin ana hizmet sırası olarak eşleştirilmiş bu hizmet sırası yoksa, bu sayı dizisi kullanılamaz. 2016.10'dan itibaren yalnızca bulutta eklendi.

PUT Service ID API Service JSON Dosya Örneği

{

"acdServerId": 2,

"sayı" : 456, "isim" :

"Satış", "öncelik" : 1,

"renk" : "#7399BD",

"notAllowForecast" : false, "msaq" :

false,

"type" : 0, "ageScenarioId": null,

"closedHoursRedistributionType" : 0,

"işlemeThreshold" : 0,

"talkTime" : 60,

"workTime" : 10,

"serviceLevelObjectivePercent" : 80,

"serviceLevelObjectiveSeconds" : 20,

"verimlilikPercent" : 0,

"fteHourPerWeek" : 0,

"breakHoursPerWeek" : 0,

"ForecastStaffingAdjustmentFactor" : 1,00,

```
"gün" : {
        "pazar" :
        {
                "açık" : "00:00",
                "close" : "23:59", "etkin" :
                true
        },
        "pazartesi" :
        {
                "açık" : "00:00",
                "close" : "23:59", "etkin" :
                true
        },
        "salı" :
        {
                "açık" : "00:00",
                "close" : "23:59", "etkin" :
                true
        },
        "çarşamba" :
        {
                "açık" : "00:00",
                "close" : "23:59", "etkin" :
                true
        },
        "perşembe" :
        {
                "açık" : "00:00",
                "close" : "23:59", "etkin" :
                true
        },
        "cuma" :
```

```
        {
                "açık" : "00:00",
                "Kapatmak" : "23:59",
        "etkin" : doğru
        },
        "cumartesi" :
        {
                "açık" : "00:00",
                "close" : "23:59", "etkin" :
                true
        }
},
"skillMappings" : [
        {
                "ID" : 22,
                "Öncelik" : 1
        }
],
"atananDN'ler": [
        {
                "ID": 32,
                "Başlangıç": "00:00",
                "bitiş": "10:15",
                "gün" : // En az bir set olmalıdır
                {
                        "pazar" : yanlış,
                        "pazartesi" : doğru,
                        "salı" : doğru,
                        "çarşamba" : doğru,
                        "perşembe" : doğru,
```

```
                    "cuma" : doğru, "cumartesi" :
                    yanlış
                }
            }
        ],
        "virtual": true,
        "virtualServices" : [
            {
                "ID": 8,
                "numara": 5020,
                "acdServerId": 2, "ad":
                "SimSG1", "öncelik": 0,
                "sanal": false, "color":
                "#7399BD",
                "notAllowForecast": false, "msaq": doğru,
                "type": 0, "typeDesc":
                "Voice", "contactType": 0,
                "kapsayıcıScenarioId": null, "viewIds": [],
                "skillMappingIds": []
            }
        ],
        "zamanlamaOrderParameters" : [
            {
                "ölçütler" : maximum_hours_available, "öncelik" :
                1,
                "artan" : false
```

```
        },
        {
            "Ölçütler" : minimum_hours_available, "öncelik" :
            2,
            "artan" : false
        },
        {
            "ölçütler" : maximum_hours_per_week,
            "öncelik" : 3,
            "artan" : false
        },
        {
            "ölçütler" : minimum_hours_per_week, "öncelik" :
            4,
            "artan" : false
        },
        {
            "ölçüt" : sıralama,
            "öncelik" : 5, "artan" :
            yanlış
        },
        {
            "ölçüt" : company_start_date, "öncelik" : 6,
            "artan" : false
        },
        {
            "ölçütler" : department_start_date, "öncelik" : 7,
            "artan" : false
        },
],
```

```
"tatilOrderParameters": [
        {
                "ölçütler" : company_start_date, "öncelik" : 1,
                "artan" : false
        },
        {
                "ölçütler" : department_start_date, "öncelik" : 2,
                "artan" : false
        },
        {
                "ölçüt" : min_fte_hours, "öncelik" : 3,
                "artan" : yanlış.
        }
],
"multiSkillGroups": [
        {
                "ID" : 345,
                        "Öncelik" : 1
        },
        {
                "ID" : 341,
                        "Öncelik" : 2
        }
],
"agentIds": [
                                35,24,3
]
```

}

DELETE Hizmet Sırası ID API

Bir hizmet sırasını silmek için DELETE Service ID API kullanın.

Bu API, bir hizmet kuyruğuna bir iş akışı kuralı koşulu tarafından hala başvurulursa silinmeye izin vermez (bu kodda uygulanır).

DELETE Hizmeti ID API Protokolü ve URI

URL	/API/rest/v2/scheduling/service/{serviceQueueId}
Yöntem	SİLMEK
Parametreler	Hizmet sırası
İzinler	WFM Yönetme, Plan Zamanlamaları, Zamanlamaları Düzenleme

DELETE Hizmeti ID API İstek Alanı

Ad	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
serviceId	E	Dizi	Silinecek hizmet kuyruğu ID.

Temsilciye Göre Kaymalar API

Temsilciye Göre Kaymalar API, bir temsilci için ayrıntılı zamanlama bilgileri almanıza olanak sağlar.

Temsilci API Protokolü ve URI Göre Kaymalar

URI	/API/rest/scheduleing/schedule/activity/detail/by/agent/ {agentId}
Yöntem	AL
İzinler	Plan zamanlamaları
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

NOT

Temsilcinin çalışmak üzere zamanlanmadığı bir gün için bilgi talep ederseniz, sistem istenen günü, zamanlananAktiflikler **için**boş bir dizeyle döndürür.

Temsilci API İstek Alanlarına Göre Değiştirmeler

Ad	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
Temsilci Kimliği	E	Numara	Zamanlama bilgilerinin kimin için alındığı WFM Temsilci ID. Varsayılan = yok. Temsilci ID almak için Temsilci API kullanın.
fromDate	E	Tarih	Temsilci zamanlama bilgilerinin alınacağı başlangıç tarihi. Varsayılan = yok. Biçim: YYYY-AA-GG.
toDate	E	Tarih	Alınacak temsilci zamanlama bilgilerinin bitiş tarihi. Varsayılan = yok.

Ad	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
			Biçim: YYYY-AA-GG.

Temsilci API Yanıt Alanlarına Göre Kaymalar

Ad	Açıklama
Temsilci Kimliği	WFM Temsilci ID. Varsayılan = yok.
employeeId	Temsilcinin çalışanı ID.
Temsilci Saat Dilimi	Temsilci için UTC saat dilimi ID. Varsayılan = yok. ÖRNEK-06 :00 **NOT** Bu, temsilcinin yerel saati olan görüntüleme saat dilimidir. Veriler, kiracı saat diliminde belirtilen tarihe bağlı olarak döndürülür. Gece yarısına yayılan etkinlikler günün sonunda kesilir. Bunun yerine, WFM kiracı saat diliminde seçilen günde herhangi bir bölümü olan tüm etkinliklerin tüm etkinliğini döndürür. Örneğin, 9 Ekim'de 10 Ekim'e kadar devam eden bir etkinlik gönderirseniz, tüm etkinlik için sonuçlar alırsınız.
Etkinlik Türü	Temsilci etkinliği türü: ▪ Atama ▪ uygun ▪ kırmak ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ istisna ▪ in_service

Ad	Açıklama
	▪ in_service_msg ▪ öğle yemeği ▪ not_available ▪ fazla mesai ▪ overtime_msg ▪ project Default = yok.
Etkinlik Ayrıntı Adı	Etkinliğin adı. Varsayılan = yok.
Etkinlik Başlangıç Saati	Aralığın başlangıç zamanına ilişkin UNIX zaman damgası.
Varsayılan = yok. Etkinlik Bitiş Zamanı	Aralığın bitiş zamanına ilişkin UNIX zaman damgası.
Varsayılan = yok. Ödenen	Etkinliğin ödenip ödenmediğini belirtir. Varsayılan = yok.
activityMetadata	Etkinlik için meta veri alanını tanımlar.

Temsilci API JSON Giriş ve Çıkış Alanlarına Göre Geçişler

JSON çıktısı aşağıdaki tabloda tanımlanmış alanları içerir.

Giriş alanları

Ad	Gereksinimleri?	Açıklama
Temsilci Kimliği	E	Zamanlama bilgilerinin kimin için alındığı WFM Temsilci ID. Varsayılan = yok. Temsilci ID almak için Temsilci API kullanın.
fromDate	E	Temsilci zamanlama bilgilerinin alınacağı başlangıç tarihi. Varsayılan = yok. Biçim: YYYY-AA-GG.
toDate	E	Temsilci zamanlama bilgilerinin olacağı bitiş tarihi

Ad	Gerekinimleri?	Açıklama
		Alındı. Varsayılan = yok. Biçim: YYYY-AA-GG.

Çıkış alanları

Ad	Gerekinimleri?	Açıklama
Temsilci Kimliği	E	WFM Temsilci ID. Varsayılan = yok.
Temsilci Saat Dilimi	E	Temsilci için UTC saat dilimi ID. Varsayılan = yok. ÖRNEK -06:00
Etkinlik Türü	E	Temsilci etkinliği türü: ▪ Atama ▪ uygun ▪ kırmak ▪ closed_service ▪ closed_service_msg ▪ istisna ▪ in_service ▪ in_service_msg ▪ öğle yemeği ▪ not_available ▪ fazla mesai ▪ overtime_msg ▪ proje Varsayılan = yok.
Etkinlik Ayrıntı Adı	E	Etkinliğin adı. Varsayılan = yok.

Ad	Gereksinimleri?	Açıklama
Etkinlik Başlangıç Saati	E	Aralığın başlangıç zamanına ilişkin UNIX zaman damgası. Varsayılan = yok.
Etkinlik Bitiş Zamanı	E	Aralığın bitiş zamanına ilişkin UNIX zaman damgası. Varsayılan = yok.
Ödenen	E	Etkinliğin ödenip ödenmediğini belirtir. Varsayılan = yok.

Gece Yarısı Arası Vardiyaları Olan Temsilciler için Etkinlik Çıktısı

Bu API için giriş tarihi aralığı temsilcinin vardiya tarihine bağlıdır. Temsilcinin vardiyası tarih aralığının başlangıcından önce başlarsa, etkinlikler çıktıya dahil edilmez. Ancak, temsilcinin vardiyası tarih aralığı içinde başlar ve bunun ötesine geçerse, temsilcinin etkinlikleri çıktıya dahil edilir.

ÖRNEK

Raporlama tarihi aralığı 2 Temmuz ile 4 Temmuz arasındadır.

- Bir temsilcinin 1 Temmuz'da 2 Temmuz'daki etkinliklerle başlayan gece yarısı arası bir vardiyası varsa, o temsilci için 2 Temmuz etkinlikleri geri döndürülmeyecektir.
- Temsilcinin 4 Temmuz'da 5 Temmuz'daki etkinliklerle başlayan bir gece yarısı arası vardiyası varsa, 5 Temmuz etkinlikleri seçilen tarih aralığının dışında gerçekleşse bile geri döner.

Temsilciye Göre Kaymalar API JSON Dosyası Örneği

Aşağıda biçimlendirilmiş JSON yanıtına bir örnek yer alır.


```
{
        "agentId": 7,
        "agentTimeZone": "-06:00",
        "activitiesByDate": [
        {
                "date": "2016-07-15",
                "zamanlananAktiflikler": [
                        {
                                "activityType": "not_available", "activityTypeLabel": "Uygun
                                Değil", "activityDetailName": null,
```

```
            "startTime": 1468558800000,
            "endTime": 1468602000000,
            "ücretli": yanlış
        },
        {
            "activityType": "öğle yemeği",
            "activityTypeLabel": "Öğle Yemeği",
            "activityDetailName": "Öğle Yemeği",
            "startTime": 1468602000000,
            "endTime": 1468603800000,
            "ücretli": yanlış
        },
        {
            "activityType": "break",
            "activityTypeLabel": "Break",
            "activityDetailName": "Break2",
            "startTime": 1468603800000,
            "endTime": 1468604700000,
            "ücretli": yanlış
        },
        {
            "activityType": "break",
            "activityTypeLabel": "Break",
            "activityDetailName": "Break1",
            "startTime": 1468604700000,
            "endTime": 1468605600000,
            "ücretli": yanlış
        },
        {
            "activityType": "in_service", "activityTypeLabel": "In Service",
            "activityDetailName": "5000.SimSG1",
```

```
                    "startTime": 1468605600000,
                    "endTime": 1468634400000,
                    "ücretli": doğru
                },
                {
                    "activityType": "not_available",
                    "activityTypeLabel": "Uygun Değil",
                    "activityDetailName": null, "startTime":
                    1468634400000,
                    "endTime": 1468645200000,
                    "ücretli": yanlış
                }
                ]
            },
            {
                "date": "2016-07-16",
                "zamanlananAktiflikler": [
                    {
                        "activityType": "not_available",
                        "activityTypeLabel": "Uygun Değil",
                        "activityDetailName": null, "startTime":
                        1468645200000,
                        "endTime": 1468731600000,
                        "ücretli": yanlış
                    }
                ]
            }
        ]
}
```

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 Webex WFO tarafından indirilmeye hazırlanması için bir süre bekleyin.
2. Aynı parametrelerle aynı uç noktaya GET isteği gönderin.

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

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

Örnek Yanıt

Aşağıdaki örnek bir POST yanıtıdır:

{
"kodlama": "doğru"
}

Beceri Eşleme API

Beceri Eşleme API beceri eşlemeleri oluşturmanıza ve tanımlamanıza olanak sağlar.

- Yetenek Eşleme API AL - Beceri eşlemelerinin listesini almak için bu API kullanın.
- POST Beceri Eşleme API - Beceri eşlemesi oluşturmak için bu API kullanın.

NOT

Beceri Eşleme API'leri temsilciler için oturum açma adları (e-posta adresleri) döndürmez. Temsilci ve diğer oturum açma adları için bkz. Kullanıcı API: /API/rest/scheduling/user.

GET Beceri Eşleme API

Kapsam kurallarına dayalı olarak arayanın görünür olduğu tüm beceri eşlemelerinin listesini almak için GET Skill Mapping API kullanın.

GET Beceri Eşleme API Protokolü ve URI

URI	/API/rest/zamanlama/skillMapping
Yöntem	AL
İzinler	Zamanlamaları Düzenleme, Mesajlaşmayı Yönetme, WFM Yönetme

GET Beceri Eşleme API İstek Alanları

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
mainViewOnly	H	Boole	Varsayılan yanlıştır (tüm beceri eşlemelerini döndürür). Doğruysa, yalnızca arayanın ana görünümündeki beceri eşlemelerini döndürür.

GET Beceri Eşleme API JSON Dosyası Örneği

```
[
    {
```

```
            "ID" : sayı,
            "ad" : dize
        }
        ...
]
```

POST Beceri Eşleme API

SkillMapping özet verileriyle bir beceri eşlemesi oluşturmak için POST Beceri Eşleme API kullanın. Bu API yalnızca "Yönetici" rolüne sahip kullanıcılar tarafından erişilebilir. Yeni eklenen skillMapping, kullanıcının geçerli görünümlerinin tümüne eklenir.

POST Yetenek Eşlemeleri API Procoojen/URI

URI	/API/rest/zamanlama/skillMapping
İzinler	Yönetim WFM
Yöntem	POST
Parametreler	Yok

POST Beceri Eşleme API JSON Dosya Örnekleri

İstek Biçimi

```
{
        "name" : dize,
        "temsilciler" : //İsteğe bağlı etiket, uygun değilse skillMapping/temsilci eşlemesi güncellenmez
        [
            {
                "ID" : numara
            },
            ...
        ]
```

```
        "hizmetler" ://İsteğe bağlı etiket, uygun değilse, hizmet eşlemeleri güncellenmez
        [
                {
                        "ID" : sayı, "öncelik" : sayı

                },
                ...
         ]
}
```

Yanıt Biçimi

```
{
        "ID" : sayı, "ad" :
        dize, "temsilciler" :
        [
                {
                        "ID" : number, "number" :
                        string, "lastName" : string,
                        "firstName" : string

                },
                ...
         ]
        "hizmetler": [
                {
                        "ID" : sayı, "numara" :
                        sayı, "ad" : dize,
                        "öncelik" : sayı
```

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

Beceri Eşleme ID API

Beceri Eşleme ID API bir beceri eşlemesini tanımlamanıza, güncellemenize veya silmenize olanak sağlar.

- GET Skill Mapping ID - Bir beceri eşlemesi hakkında bilgi almak için bu API kullanın.
- PUT Beceri Eşleme ID - Bir beceri eşlemesini güncellemek için bu API kullanın.
- DELETE Beceri Eşleme ID - Beceri eşlemesini silmek için bu API kullanın.

NOT

Beceri Eşleme API'leri temsilciler için oturum açma adlarını (e-posta adresleri) döndürmez. Temsilci ve diğer oturum açma adları için bkz. Kullanıcı API: /API/rest/scheduling/user.

GET Beceri Eşleme ID API

Bir skillMapping ID verilen skillMapping ayrıntısını almak için GET Skill Mapping ID API kullanın. Bu API yalnızca Yönetici veya Gözetmen rolüne sahip kullanıcılar tarafından erişilebilir.

GET Beceri Eşleme ID API Protokolü ve URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Yöntem	AL
İzinler	Zamanlamaları görüntüleme, Yönetim WFM
Parametreler	Yok

GET Beceri Eşleme ID API Beceri Eşlemesi ID JSON

```
{
"ID" : sayı, "ad" : dize,
        "Temsilci
        ler" : [
                {
```

```
                    "ID" : number,
                    "number" : string,
                    "lastName" : string,
                    "firstName" : string
                },
                ...
        ]
        "hizmetler
        ": [
                {
                    "ID" : sayı,
                    "numara" : sayı, "ad"
                    : dize, "öncelik" :
                    sayı
                },
                ...
        ]
}
```

PUT Beceri Eşleme ID API

Bir beceri eşleme ID ve onunla ilişkili özet veya temsilciler sunarak beceri eşleme ayrıntılarını güncellemek için PUT Beceri Eşleme ID API kullanın. Bu API yalnızca "Yönetici" rolüne sahip kullanıcılar tarafından erişilebilir.

PUT Beceri Eşleme ID API Protokolü ve URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}

Yöntem	PUT
İzinler	Yönetim WFM
Parametreler	Yok

PUT Beceri Eşleme ID API Beceri Eşleme ID JSON Örneği

```
{
        "name" : dize,
        "temsilciler" ://İsteğe bağlı etiket, uygun değilse skillMapping/temsilci eşlemesi
    güncellenmez
        [
            {
                "ID" : sayı "sayı" : dize
                "lastName" : string //optional
                "firstName" : string //optional
                "acdIdName" : string //optional "name"
                : string //optional "_name" : string
                //optional "_id" : string //optional


            },
            ...
         ]
        "hizmetler" ://İsteğe bağlı etiket, uygun değilse, hizmet eşlemeleri güncellenmez
        [
            {
                "ID" : sayı, "öncelik" : sayı
                "number": 5020, //optional "name":
                "SimSG1", //optional
            },
```

```
                    ...
            ]
}
```

DELETE Beceri Eşleme ID API

Bir beceri eşleme ID sağlayarak beceri eşleme ayrıntılarını kaldırmak için DELETE Beceri Eşleme ID API kullanın. Bu API yalnızca "Yönetici" rolüne sahip kullanıcılar tarafından erişilebilir.

DELETE Beceri Eşleme ID API Protokolü ve URI

URI	/API/rest/scheduling/skillMapping/{skillMappingId}
Yöntem	SİLMEK
İzinler	Yönetim WFM
Parametreler	Yok

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 Yapılandırma API

Bu APIQM anket yapılandırma bilgilerini istemek için 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 AnketLer 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 numarasına cevap verin.
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

Analytics 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 aktarmalar 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	Gereksinimleri?	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"
}’
```

Kullanıcı API

'den kullanıcı listesi istemek için Kullanıcı API kullanın.

Kullanıcı API Protokolü ve URI

URI	/API/rest/scheduling/user
Yöntem	AL

Kullanıcı API İstek Alanları

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
acdId	H	Dizi	Temsilciye eşleşen acdId ile bağlanan kullanıcıyı döndürür.

GET Kullanıcı API JSON Örneği

```
[
        {
            "active": boole, "firstName": string,
            "lastName": string,
            "ID": kullanıcı için numara, // tanımlayıcı

        }
        ...
]
```

WHIT API

WFM Geçmiş Alma Şablonu (WHIT) API, geçmiş verilerini bir CSV dosyasından, Jenerik Arabirim Hizmetleri (GIS) API tarafından beklenen biçimde bir dizi *_ServiceHistorical.SERVICE dosyasına dönüştürmenize olanak sağlar. Kendi veri sunucusunu barındıran kiracılar, CBS dosyalarını buluta oluşturmak ve karşıya yüklemek için WHIT API çalıştırabilir.

WHIT API hakkında daha fazla bilgi için *bkz. Webex WFO Veri Alma Referans Kılavuzu*.

NOT
WHIT API, Bulutta Cisco tarafından barındırılan bir veri sunucusu kullanan kiracılarla çalışmaz, çünkü bu kiracıların veri sunucusuna erişimi yoktur.

WHIT API Protokolleri ve URI

Yükleme Protokolü

Bu API, varsayılan alan eşlemelerini kullanarak WHIT dosyalarını karşıya yüklemenize olanak sağlar.

URI	/API/upload/historicalData
Parametreler	acdServerId - ACD ID Sunucu Saat Dilimi - "UTC" veya "KIRACı" (Varsayılanı kiracıdır)
Yöntem	POST
İzinler	Hizmet Kullanıcısı Toplu Alma
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

Alma Protokolü

Bu API alan eşlemeleri ile JSON dosyasını içe aktarmanıza olanak sağlar.

URL	/API/rest/fileimport/historicalData
Parametreler	acdServerId - ACD ID Sunucu Saat Dilimi - "UTC" veya "KIRACı" (Varsayılanı kiracıdır)
Yöntem	POST
İzinler	Hizmet Kullanıcısı Toplu Alma
İçerik Türü	çok taraflı/form verileri

WHIT API İstek Alanları

Aşağıda, WHIT import API için varsayılan sütunlar yer alır:

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
terk edilenÇağrılar	H	Numara	Bu tarihte bu dönemde terk edilen çağrıların toplam sayısı. Bu sütun belirtilmezse, 0 (sıfır) kullanılır.
ASA	H	Numara	Bu tarihte bu süre zarfında saniye olarak average speed of answer (OYH).
ortACWTime	E	Numara	Bu dönemde işlenen çağrılarda harcanan tüm zamanlar ve diğer dönemlerde geçirilen tüm zamanlar dahil olmak üzere, bu dönemde işlenen tüm çağrılar için saniye olarak ortalama çağrı sonrası işlem (ACW) süresi. **ÖRNEK** Bu sürede yalnızca bir çağrı alırsanız ve 45 dakika ACW durumundaysanız, ortalama konuşma süreniz 45/1 dakika = 45 dakika = 2700 saniye olur
ortTalkTime	E	Numara	Tüm aramalar için saniye olarak ortalama konuşma süresi

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
			Bu dönemde işlenen çağrılar için harcanan tüm zaman ve diğer dönemlerde geçirilen süre de dahil olmak üzere işlendi. **ÖRNEK** Bu sürede yalnızca bir çağrı geldiyse ve 45 dakika uzunluğundaysa, ortalama konuşma süreniz 45/1 dakika = 45 dakika = 2700 saniye olur
kişilerSıra	H	Numara	Sıradaki maksimum iletişim kaydı sayısı. Yalnızca etkileşimli olmayan sıralar için geçerlidir.
tarih	E	Tarih	Aşağıdaki biçimlerden birinde tarih: ▪ GG.AA.YYYY ▪ GG.AA.YYYY ▪ AA/GG/YYYY (SADECE GG/AA/YYYY ile GG/AA/YYYY arasındaki farkı söyleyemediğimiz için WHIT aracını değil, API ile içe aktarmada desteklenir) ▪ GG/AA/YYYY (sadece WHIT aracı değil, API ile içe aktarılıyorsa desteklenir, çünkü GG/AA/YYYY ile GG/AA/YYYY arasındaki farkı anlayabiliriz)
işlenenÇağrılar	E	Numara	Bu tarihte bu dönemde işlenen çağrıların toplam sayısı.
dolulukRatio	H	Numara	Bu tarihte bu dönemde hizmet için doluluk oranı (0 ile 100 arasında bir tamsayı olarak).
dönem	E	Dizi	Günün dönemi. Biçim: SA:DK.
qtyOfAgents	H	Numara	Bu dönemde hizmetteki temsilcilerin sayısı

Alan	Gereksinimleri?	Tür	Açıklama
			bu tarihe bakın.
alınanÇağrılar	E	Numara	Bu tarihte bu dönemde alınan çağrıların toplam sayısı.
servisSeviyesi	H	Numara	Bu tarihte bu dönemde hizmet için hizmet seviyesi yüzdesi (tamsayı olarak 0 ve 100).
serviceName	E	Dizi	Hizmet kuyruğunun adı.
serviceNumber	E	Numara	Hizmet kuyruğunun ACD ID.
aktarılanÇağrılar	H	Numara	Bu tarihte bu dönemde aktarılan çağrıların toplam sayısı.