|  |
| --- |
| **SLA Report 이용 가이드** |

내용

[**SLA Report API 소개** 2](#_Toc51946451)

[**SLA Report 목록 조회** 2](#_Toc51946452)

[**SLA Report 생성** 3](#_Toc51946453)

[**SLA Report 조회** 4](#_Toc51946454)

[**SLA Report 다운로드** 5](#_Toc51946455)

# **SLA Report API 소개**

CSP(IBM, AWS)에 등록된 티켓의 SLA 통계 리포트를 제공합니다.

REST API 형태로 제공되며 지원하는 기능은 아래와 같습니다.

* SLA Report 목록 조회
* SLA Report 생성
* SLA Report 상세 정보
* SLA Report 다운로드

SLA API를 사용하기 위해서는 모든 요청의 헤더에 제공된 Authorization Token을 포함하여야 합니다.

현재는 IBM 티켓에 한해 지원되고 있습니다.

# **SLA Report 목록 조회**

|  |
| --- |
| GET /ibm/SLAReports  요청된 모든 SLA Report 목록을 조회 합니다.  결과 값은 JSON 형태로 반환되며, 각 리포트 항목에는 아래와 같은 정보가 포함됩니다.  ● report-id : 생성 요청 식별자  ● ticket-time-from : 리포트 생성에 포함할 티켓 생성일시 시작 값  ● ticket-time-to : 리포트 생성에 포함할 티켓 생성일시 종료 값  ● request-time : 리포트 생성을 요청한 일시  ● download-excel : Excel 문서 형태의 리포트 결과 다운로드 링크  ● download-json : JSON 형태의 리포트 결과 다운로드 링크  ● download-sample : 리포트 생성에 사용된 티켓 데이터 다운로드 링크  ● status : 리포트 상태 값  - Reserved : 리포트 생성 접수  - Loading : 리포트 생성에 필요한 티켓 정보 수집 중  - Calculating : 리포트 통계 생성 중  - Done : 리포트 생성 완료 |

|  |
| --- |
| (요청 예)  GET /ibm/SLAReports HTTP/1.1  Host: stg-ticket-ibm.cloudzcp.io  authorization: [Enter your token here]  (요청 예 - CURL)  curl --request GET "https://stg-ticket-ibm.cloudzcp.io/ibm/SLAReports" --header "authorization: [Enter your token here]"  (결과 예):  [  {  "ticket-time-from": "2020-06-01",  "request-time": "2020-09-15T15:15:07 +09:00",  "download-excel": "https://stg-ticket-ibm.cloudzcp.io/ibm/SLAReport/13bf5dd2-c5fc-42d1-b7d2-ec498b16e063/excel",  "report-id": "13bf5dd2-c5fc-42d1-b7d2-ec498b16e063",  "download-json": "https://stg-ticket-ibm.cloudzcp.io/ibm/SLAReport/13bf5dd2-c5fc-42d1-b7d2-ec498b16e063/json",  "download-sample": "https://stg-ticket-ibm.cloudzcp.io/ibm/SLAReport/13bf5dd2-c5fc-42d1-b7d2-ec498b16e063/sample",  "status": "Done",  "ticket-time-to": "2020-08-01"  },  {  "ticket-time-from": "2020-06-01",  "request-time": "2020-09-08T17:42:24 +09:00",  "download-excel": "https://stg-ticket-ibm.cloudzcp.io/ibm/SLAReport/299426bd-1f50-4b09-b0c7-c85d9d5d108c/excel",  "report-id": "299426bd-1f50-4b09-b0c7-c85d9d5d108c",  "download-json": "https://stg-ticket-ibm.cloudzcp.io/ibm/SLAReport/299426bd-1f50-4b09-b0c7-c85d9d5d108c/json",  "download-sample": "https://stg-ticket-ibm.cloudzcp.io/ibm/SLAReport/299426bd-1f50-4b09-b0c7-c85d9d5d108c/sample",  "status": "Done",  "ticket-time-to": "2020-09-01"  }  ] |

# **SLA Report 생성**

|  |
| --- |
| POST /ibm/SLAReport  특정 날짜 범위의 SLA Report를 생성합니다.  리포트 생성에 포함할 티켓 생성시간의 범위를 지정하며 아래와 같은 요청 정보를 전달합니다.  ● timeFrom : 리포트 생성에 포함할 티켓 생성일시 시작 값 (format: yyyyMMdd)  ● timeTo : 리포트 생성에 포함할 티켓 생성일시 종료 값 (format: yyyyMMdd)  결과 값은 JSON 형태로 반환되며, 리포트의 상세 정보입니다.  status 상태 값이 Done인 경우에만 각 형태의 리포트 파일을 다운로드 할 수 있으며 Done이 아닌 경우 상세정보만 반환됩니다. |

|  |
| --- |
| (요청 예)  POST /ibm/SLAReport HTTP/1.1  Host: stg-ticket-ibm.cloudzcp.io  authorization: [Enter your token here]  {  "timeFrom": "20200601",  "timeTo": "20200731"  }  (요청 예 - CURL)  curl --request POST "https://stg-ticket-ibm.cloudzcp.io/ibm/SLAReports" --header "authorization: [Enter your token here]" \  --data-raw "{  "timeFrom": "20200601",  "timeTo": "20200731"  }"  (결과 예)  {  "ticket-time-from": "2020-06-01",  "request-time": "2020-09-17T09:29:13 +09:00",  "download-excel": "https://stg-ticket-ibm.cloudzcp.io/ibm/SLAReport/d265b0f0-e6d3-42a6-b83f-ae20e136fd9d/excel",  "report-id": "d265b0f0-e6d3-42a6-b83f-ae20e136fd9d",  "download-json": "https://stg-ticket-ibm.cloudzcp.io/ibm/SLAReport/d265b0f0-e6d3-42a6-b83f-ae20e136fd9d/json",  "download-sample": "https://stg-ticket-ibm.cloudzcp.io/ibm/SLAReport/d265b0f0-e6d3-42a6-b83f-ae20e136fd9d/sample",  "status": "Reserved",  "ticket-time-to": "2020-08-01"  } |

# **SLA Report 조회**

|  |
| --- |
| GET /SLAReport/{report-id}  특정 리포트의 상세 정보를 조회 합니다.  결과 값은 JSON 형태로 반환되며, 아래와 같은 정보가 포함됩니다.  ● report-id : 생성 요청 식별자  ● ticket-time-from : 리포트 생성에 포함할 티켓 생성일시 시작 값  ● ticket-time-to : 리포트 생성에 포함할 티켓 생성일시 종료 값  ● request-time : 리포트 생성을 요청한 일시  ● download-excel : Excel 문서 형태의 리포트 결과 다운로드 링크  ● download-json : JSON 형태의 리포트 결과 다운로드 링크  ● download-sample : 리포트 생성에 사용된 티켓 데이터 다운로드 링크  ● status : 리포트 상태 값  - Reserved : 리포트 생성 접수  - Loading : 리포트 생성에 필요한 티켓 정보 수집 중  - Calculating : 리포트 통계 생성 중  - Done : 리포트 생성 완료 |

|  |
| --- |
| (요청 예)  GET /ibm/SLAReport/299426bd-1f50-4b09-b0c7-c85d9d5d108c HTTP/1.1  Host: stg-ticket-ibm.cloudzcp.io  authorization: [Enter your token here]  (요청 예 - CURL)  curl --request GET "https://stg-ticket-ibm.cloudzcp.io/ibm/SLAReport/299426bd-1f50-4b09-b0c7-c85d9d5d108c" --header "authorization: [Enter your token here]"  (결과 예)  {  "ticket-time-from": "2020-06-01",  "request-time": "2020-09-08T17:42:24 +09:00",  "download-excel": "https://stg-ticket-ibm.cloudzcp.io/ibm/SLAReport/299426bd-1f50-4b09-b0c7-c85d9d5d108c/excel",  "report-id": "299426bd-1f50-4b09-b0c7-c85d9d5d108c",  "download-json": "https://stg-ticket-ibm.cloudzcp.io/ibm/SLAReport/299426bd-1f50-4b09-b0c7-c85d9d5d108c/json",  "download-sample": "https://stg-ticket-ibm.cloudzcp.io/ibm/SLAReport/299426bd-1f50-4b09-b0c7-c85d9d5d108c/sample",  "status": "Done",  "ticket-time-to": "2020-09-01"  } |

# **SLA Report 다운로드**

|  |
| --- |
| GET /SLAReport/{report-id}/{type}  특정 SLA Report의 지정한 유형의 결과 파일을 다운로드 합니다.  ● type : 다운로드할 리포트 결과 유형  - excel : 엑셀 문서로 작성된 SLA Report 파일 다운로드  - json: JSON 형태의 통계 결과 다운로드  - sample: JSON 형태의 통계에 사용된 데이터 다운로드 |

|  |
| --- |
| (요청 예)  GET /ibm/SLAReport/299426bd-1f50-4b09-b0c7-c85d9d5d108c/excel HTTP/1.1  Host: stg-ticket-ibm.cloudzcp.io  authorization: [Enter your token here]  (요청 예 - CURL)  curl --request GET "https://stg-ticket-ibm.cloudzcp.io/ibm/SLAReport/299426bd-1f50-4b09-b0c7-c85d9d5d108c/excel" --header "authorization: [Enter your token here]" > SLAReportFile.xls |

[Excel 결과]

|  |
| --- |
|  |

[JSON 결과]

|  |
| --- |
| {  "metadata": { //meta 정보  "report-id": "299426bd-1f50-4b09-b0c7-c85d9d5d108c", //리포트 식별자  "ticket-time-from": "2020-06-01", //리포트 생성에 포함할 티켓 생성일시 시작 값  "ticket-time-to": "2020-09-01", //리포트 생성에 포함할 티켓 생성일시 종료 값  "request-time": "2020-09-08T17:42:24 +09:00", //리포트 생성 요청 일시  "download-excel": "/ibm/SLAReport/299426bd-1f50-4b09-b0c7-c85d9d5d108c/excel", //Excel 문서 형태의 리포트 결과 다운로드 링크  "download-json": "/ibm/SLAReport/299426bd-1f50-4b09-b0c7-c85d9d5d108c/json", //JSON 형태의 리포트 결과 다운로드 링크  "download-sample": "/ibm/SLAReport/299426bd-1f50-4b09-b0c7-c85d9d5d108c/sample", //리포트 생성에 사용된 티켓 데이터 다운로드 링크  "status": "Done" //리포트 상태 값  },  "data": [//리포트 통계 데이터 목록 - 샘플 기간별 그룹(월별, 주간별)  {  "periodType": "Month", //샘플 그룹 유형. Month or Week  "startTime": "2020-06-01", //샘플 그룹 시작일  "endTime": "2020-06-30", //샘플 그룹 종료일  "ticketCount": 137, //샘플 그룹 총 티켓 수  "groupStats": { //샘플 그룹 통계값  "ticketCount": 137, //총 티켓 수  "escalationCount": 3, //Escalation된 티켓 수  "l1ResponseCount": 5, //L1 Agent가 응답한 티켓 수  "l1SolvedCount": 2, //L1 Agent가 해결한 티켓 수  "l1ResponseTimeSum": 3290000, //L1 Agent 응답시간 합계  "l1ResponseTimeAverage": 658000, //L1 Agent 평균 응답 시간(ms)  "cspResponseCount": 3, //CSP가 응답한 티켓 수  "cspResponseTimeSum": 21486000, //CSP 응답 시간 합계(ms)  "cspResponseTimeAverage": 7162000 //CSP 평균 응답 시간(ms)  },  "tribeStats": { //기술 도메인별 통계값  "Unknown": {  [통계값]  },  "Storage": {  [통계값]  },  "Etc": {  [통계값]  },  "Network": {  [통계값]  },  "Compute": {  [통계값]  },  "Security": {  [통계값]  }  },  "severityStats": { //심각도별 통계값  "Unknown": {  [통계값]  },  "SEV2": {  [통계값]  },  "SEV3": {  [통계값]  },  "SEV1": {  [통계값]  }  },  "sloTickets": { //SLO 티켓 정보  "Unknown": [], //심각도를 알수 없는 티켓  "SEV1": [], //SEV1 티켓 목록  "SEV2": [], //SEV2 티켓 목록  "SEV3": [ ////SEV3 티켓 목록  {  "severity": "SEV3", //심각도  "escalated": true, //Escalation 여부  "l1Responded": true, //L1 Agent 응답 여부  "solved": true, //해결 여부  "l1ResponseTime": 1591598665000, //L1 Agent가 응답한 시간(ms)  "cspResponseTime": 1591607165000, //CSP가 응답한 시간(ms)  "title": "How do I get the case's creator email address?", //티켓 제목  "customerName": "Ticket테스트", //티켓 생성시 사용된 IBM Account의 CustomerName  "elapsedEscalationTime": 0, //L1 Agent 응답 후 Escalation되기 까지 소요된 시간  "cspTicketId": 111470818, //IBM Ticket Id  "escalationTime": 1591598665000, //Escalation된 시간  "tribe": "Unknown", //기술 도메인 분류  "elapsedCspResponseTime": 8500000, //Escalation 된 시간 부터 CSP가 응답하기까지 소요된 시간  "fdTicketId": 1030, //SP에 등록된 티켓 번호  "customerEmail": "ticket.tester@sk.com", //티켓 생성시 사용된 IBM Account의 Email  "customerId": "IBM1234567", //티켓 생성시 사용된 IBM Account Id  "createdTime": 1591598508000, //티켓 생성 시간  "solvedL1Level": false, //L1 Agent에 의한 해결 여부  "cspResponded": true, //CSP 응답 여부  "elapsedL1ResponseTime": 157000, //티켓 생성 후 L1 Agent가 응답하기까지 소요된 시간  "status": 5 //SP에서의 티켓 상태 //Open-2, Pending-3, Resolved-4, Closed-5  }]  }  },{  ...  }  ]  } |

[Sample 결과]

|  |
| --- |
| {  "metadata": { //meta 정보  "report-id": "299426bd-1f50-4b09-b0c7-c85d9d5d108c", //리포트 식별자  "ticket-time-from": "2020-06-01", //리포트 생성에 포함할 티켓 생성일시 시작 값  "ticket-time-to": "2020-09-01", //리포트 생성에 포함할 티켓 생성일시 종료 값  "request-time": "2020-09-08T17:42:24 +09:00", //리포트 생성 요청 일시  "download-excel": "/ibm/SLAReport/299426bd-1f50-4b09-b0c7-c85d9d5d108c/excel", //Excel 문서 형태의 리포트 결과 다운로드 링크  "download-json": "/ibm/SLAReport/299426bd-1f50-4b09-b0c7-c85d9d5d108c/json", //JSON 형태의 리포트 결과 다운로드 링크  "download-sample": "/ibm/SLAReport/299426bd-1f50-4b09-b0c7-c85d9d5d108c/sample", //리포트 생성에 사용된 티켓 데이터 다운로드 링크  "status": "Done" //리포트 상태 값  },  "data": [//리포트 통계 데이터 목록 - 샘플 기간별 그룹(월별, 주간별)  {  "periodType": "Month", //샘플 그룹 유형. Month or Week  "startTime": "2020-06-01", //샘플 그룹 시작일  "endTime": "2020-06-30", //샘플 그룹 종료일  "ticketCount": 137, //샘플 그룹 총 티켓 수  "groupStats": { //샘플 그룹 통계값  "ticketCount": 137, //총 티켓 수  "escalationCount": 3, //Escalation된 티켓 수  "l1ResponseCount": 5, //L1 Agent가 응답한 티켓 수  "l1SolvedCount": 2, //L1 Agent가 해결한 티켓 수  "l1ResponseTimeSum": 3290000, //L1 Agent 응답시간 합계  "l1ResponseTimeAverage": 658000, //L1 Agent 평균 응답 시간(ms)  "cspResponseCount": 3, //CSP가 응답한 티켓 수  "cspResponseTimeSum": 21486000, //CSP 응답 시간 합계(ms)  "cspResponseTimeAverage": 7162000 //CSP 평균 응답 시간(ms)  "samples": { //티켓 목록  "1066": { //SP에 등록된 티켓 번호  "severity": "SEV3", //심각도  "escalated": true, //Escalation 여부  "l1Responded": true, //L1 Agent 응답 여부  "solved": true, //해결 여부  "l1ResponseTime": 1591598665000, //L1 Agent가 응답한 시간(ms)  "cspResponseTime": 1591607165000, //CSP가 응답한 시간(ms)  "title": "How do I get the case's creator email address?", //티켓 제목  "customerName": "Ticket테스트", //티켓 생성시 사용된 IBM Account의 CustomerName  "elapsedEscalationTime": 0, //L1 Agent 응답 후 Escalation되기 까지 소요된 시간  "cspTicketId": 111470818, //IBM Ticket Id  "escalationTime": 1591598665000, //Escalation된 시간  "tribe": "Unknown", //기술 도메인 분류  "elapsedCspResponseTime": 8500000, //Escalation 된 시간 부터 CSP가 응답하기까지 소요된 시간  "fdTicketId": 1030, //SP에 등록된 티켓 번호  "customerEmail": "ticket.tester@sk.com", //티켓 생성시 사용된 IBM Account의 Email  "customerId": "IBM1234567", //티켓 생성시 사용된 IBM Account Id  "createdTime": 1591598508000, //티켓 생성 시간  "solvedL1Level": false, //L1 Agent에 의한 해결 여부  "cspResponded": true, //CSP 응답 여부  "elapsedL1ResponseTime": 157000, //티켓 생성 후 L1 Agent가 응답하기까지 소요된 시간  "status": 5 //SP에서의 티켓 상태 //Open-2, Pending-3, Resolved-4, Closed-5  }  },  "tribeStats": { //기술 도메인별 통계값  "Unknown": {  [통계값]  },  "Storage": {  [통계값]  },  "Etc": {  [통계값]  },  "Network": {  [통계값]  },  "Compute": {  [통계값]  },  "Security": {  [통계값]  }  },  "severityStats": { //심각도별 통계값  "Unknown": {  [통계값]  },  "SEV2": {  [통계값]  },  "SEV3": {  [통계값]  },  "SEV1": {  [통계값]  }  },  "sloTickets": { //SLO 티켓 정보  "Unknown": [], //심각도를 알수 없는 티켓  "SEV1": [], //SEV1 티켓 목록  "SEV2": [], //SEV2 티켓 목록  "SEV3": [ ////SEV3 티켓 목록  {  "severity": "SEV3", //심각도  "escalated": true, //Escalation 여부  "l1Responded": true, //L1 Agent 응답 여부  "solved": true, //해결 여부  "l1ResponseTime": 1591598665000, //L1 Agent가 응답한 시간(ms)  "cspResponseTime": 1591607165000, //CSP가 응답한 시간(ms)  "title": "How do I get the case's creator email address?", //티켓 제목  "customerName": "Ticket테스트", //티켓 생성시 사용된 IBM Account의 CustomerName  "elapsedEscalationTime": 0, //L1 Agent 응답 후 Escalation되기 까지 소요된 시간  "cspTicketId": 111470818, //IBM Ticket Id  "escalationTime": 1591598665000, //Escalation된 시간  "tribe": "Unknown", //기술 도메인 분류  "elapsedCspResponseTime": 8500000, //Escalation 된 시간 부터 CSP가 응답하기까지 소요된 시간  "fdTicketId": 1030, //SP에 등록된 티켓 번호  "customerEmail": "ticket.tester@sk.com", //티켓 생성시 사용된 IBM Account의 Email  "customerId": "IBM1234567", //티켓 생성시 사용된 IBM Account Id  "createdTime": 1591598508000, //티켓 생성 시간  "solvedL1Level": false, //L1 Agent에 의한 해결 여부  "cspResponded": true, //CSP 응답 여부  "elapsedL1ResponseTime": 157000, //티켓 생성 후 L1 Agent가 응답하기까지 소요된 시간  "status": 5 //SP에서의 티켓 상태 //Open-2, Pending-3, Resolved-4, Closed-5  }]  }  },{  ...  }  ]  } |