



vocom

VIRTUAL OFFICE COMMUNICATIONS



APIv2





Sumário

Arquitetura baseada em REST	4
Utilização dos códigos HTTP	5
Login do agente	8
Logout do agente	9
Lista de pausas do agente	10
Alterar estado do agente para em pausa	12
Voltar agente da pausa	13
Realizar chamada	14
Terminar chamada	15
Transferência de chamada	16
Colocar chamada em espera	17
Retirar chamada em espera	18
Agentes cadastrados	19
Relatório de tabulação	20
Relatório de discador	21

APIv2

Arquitetura baseada em REST

Representational State Transfer, abreviado como REST, não é uma tecnologia, uma biblioteca, e nem tampouco uma arquitetura, mas sim um modelo a ser utilizado para se projetar arquiteturas de software distribuído, baseadas em comunicação via rede.

REST é um dos modelos de arquitetura que foi descrito por Roy Fielding, um dos principais criadores do protocolo HTTP, em sua tese de doutorado e que foi adotado como o modelo a ser utilizado na evolução da arquitetura do protocolo HTTP.

Muitos desenvolvedores perceberam que também poderiam utilizar o modelo REST para a implementação de Web Services, com o objetivo de se integrar aplicações pela Web, e passaram a utilizá-lo como uma alternativa ao SOAP.

REST na verdade pode ser considerado como um conjunto de princípios, que quando aplicados de maneira correta em uma aplicação, a beneficia com a arquitetura e padrões da própria Web.



APIv2

Utilização dos códigos HTTP

Código em cURL

```
curl --location --request POST 'http://localhost/interact_cti/agent/get_break_list/' \  
--header 'Authorization: Basic YXBpX2tleTplNDVjNTNjNi0wNDlmLTQ3NGQtODk2YS04ZTg5MWVjNTc0NzM=' \  
--header 'Content-Type: application/json' \  
--data-raw '{"agent": "DEV", "company_id": "894343d2-3f02-4c02-909b-a0bfa57c0a93"}'
```

Código em JavaScript - jQuery

```
var settings = {  
  "url": "http://localhost/interact_cti/agent/get_break_list/",  
  "method": "POST",  
  "timeout": 0,  
  "headers": {  
    "Authorization": "Basic YXBpX2tleTplNDVjNTNjNi0wNDlmLTQ3NGQtODk2YS04ZTg5MWVjNTc0NzM=",  
    "Content-Type": "application/json"  
  },  
  "data": JSON.stringify({"agent": "DEV", "company_id": "894343d2-3f02-4c02-909b-a0bfa57c0a93"}),  
};  
$.ajax(settings).done(function (response) {  
  console.log(response);  
});
```

APIv2

Utilização dosódigos HTTP

Código em PHP – cURL

```
<?php

$curl = curl_init();

curl_setopt_array($curl, array(
    CURLOPT_URL => "http://localhost/interact_cti/agent/get_break_list/",
    CURLOPT_RETURNTRANSFER => true,
    CURLOPT_ENCODING => "",
    CURLOPT_MAXREDIRS => 10,
    CURLOPT_TIMEOUT => 0,
    CURLOPT_FOLLOWLOCATION => true,
    CURLOPT_HTTP_VERSION => CURL_HTTP_VERSION_1_1,
    CURLOPT_CUSTOMREQUEST => "POST",
    CURLOPT_POSTFIELDS => "{\"agent\":\"DEV\",\"company_id\":\"894343d2-3f02-4c02-909b-a0bfa57c0a93\"}",
    CURLOPT_HTTPHEADER => array(
        "Authorization: Basic YXBpX2tleTplNDVjNTNjNi0wNDlmLTQ3NGQtODk2YS04ZTg5MmVjNTc0NzM=",
        "Content-Type: application/json"
    ),
));

$response = curl_exec($curl);

curl_close($curl);
echo $response;
```



APIv2

Utilização dos códigos HTTP

Respostas possíveis com informações do status de retorno das APIs

“error” - Ocorreu algum erro durante a consultar ou alteração.

“ok” - Consultar ou alteração realizada com sucesso.

“command” - Comando executado via web.

“count” - Quantidade de Registros retornados em caso de consulta realizada com sucesso.

Tipos de retornos do status_type

“params_failed” – Algum parâmetro não foi fornecido ou está inválido.

“authentication_failed” – Chave de autenticação inválida.

“execute_failed” – Falha na execução da API.

“not_found_failed” – Alguma informação fornecida não foi encontrada ou é inválida.

Observação:

Todas as consultas têm o limite de 2000 registros no filtro aplicado.

APIv2

Login do agente

A API login permite logar o agente a uma fila.

Método HTTP POST

`interact_cti/agent/login/`

POST DATA em JSON

```
{
  "agent": "DEV",
  "branch": "2000",
  "company_id": "894343d2-3f02-4c02-909b-a0bfa57c0a93"
}
```

Informações enviadas via JSON

agent: Nome do agente de Call Center.

branch: Número do ramal do agente.

company_id: ID da empresa (Fornecido pelo PABX).

A resposta em JSON em caso de sucesso

```
{
  "response": {
    "agent": "DEV",
    "command": "login",
    "status": "ok",
    "status_type": ""
  }
}
```




APIv2

Logout do agente

A API login permite deslogar o agente de uma fila.

Método HTTP POST

`interact_cti/agent/logout/`

POST DATA em JSON

```
{
  "agent": "DESENVOLVIMENTO.LUIZ",
  "branch": "2000",
  "company_id": "894343d2-3f02-4c02-909b-a0bfa57c0a93"
}
```

Informações enviadas via JSON

agent: Nome do agente de Call Center.

branch: Número do ramal do agente.

company_id: ID da empresa (Fornecido pelo PABX).

A resposta em JSON em caso de sucesso

```
{
  "response": {
    "agent": "DEV",
    "command": "logout",
    "status": "ok",
    "status_type": ""
  }
}
```

APIv2

Lista de pausas do agente

A API lista todas as pausas disponíveis para o agente.

Método HTTP POST

`interact_cti/agent/get_break_list/`

POST DATA em JSON

```
{
  "agent": "DEV",
  "company_id": "894343d2-3f02-4c02-909b-a0bfa57c0a93"
}
```

Informações enviadas via JSON

agent: Nome do agente de Call Center.

company_id: ID da empresa (Fornecido pelo PABX).

A resposta em JSON em caso de sucesso

```
{
  "response": {
    "agent": "DEV",
    "command": "break",
    "result": [
      {
        "break_id": "0c8a9f1f-b49d-42d5-9b6b-2c108619aa7c",
        "break_name": "Lanche",
        "break_timeout": "5",
        "break_digit": "1"
      },
      {
        "break_id": "44b57078-d82c-4aa0-8b9a-a17bfc8d0674",
        "break_name": "Almoço",

```



APIv2

Lista de pausas do agente

```
{
  "break_timeout": "90",
  "break_digit": "2"
},
{
  "break_id": "64d9fc6f-0324-4d1d-8368-599908f909b4",
  "break_name": "Banheiro",
  "break_timeout": "0",
  "break_digit": "4"
},
{
  "break_id": "816b6751-0592-44dc-a311-b870f7850750",
  "break_name": "Feedback",
  "break_timeout": "0",
  "break_digit": "3"
}
],
"status": "ok",
"status_type": ""
}
```

Descrição dos retornos via JSON

break_id: ID da PAUSA (Deve ser enviado no campo .break_id quando for adicionar o agente a PAUSA).

break_name: Nome da PAUSA.

break_timeout: Tempo da PAUSA.

break_digit: Dígito da PAUSA, caso o cliente opte por entrar em PAUSA ligando na extensão de login do Call Center deve ser digitado quando solicitado a PAUSA algum dígito da PAUSA.

APIv2

Alterar estado do agente para em pausa

A API permite alterar o estado do agente para PAUSA.

Método HTTP POST

`interact_cti/agent/state_set_break/`

POST DATA em JSON

```
{
  "agent": "DEV",
  "break_id": "816b6751-0592-44dc-a311-b870f7850750",
  "company_id": "894343d2-3f02-4c02-909b-a0bfa57c0a93"
}
```

Informações enviadas via JSON

agent: Nome do agente de Call Center.

break_id: ID da Pausa.

company_id: ID da empresa (Fornecido pelo PABX).

A resposta em JSON em caso de sucesso

```
{
  "response": {
    "agent": "DEV",
    "command": "break",
    "status": "ok",
    "status_type": ""
  }
}
```



APIv2

Voltar agente da pausa

A API permite voltar o agente da PAUSA.

Método HTTP POST

`interact_cti/agent/state_return_break/`

POST DATA em JSON

```
{
  "agent": "DEV",
  "company_id": "894343d2-3f02-4c02-909b-a0bfa57c0a93"
}
```

Informações enviadas via JSON

agent: Nome do agente de Call Center.

company_id: ID da empresa (Fornecido pelo PABX).

A resposta em JSON em caso de sucesso

```
{
  "response": {
    "agent": "DEV",
    "command": "break",
    "status": "ok",
    "status_type": ""
  }
}
```

APIv2

Realizar chamada

A API permite realizar uma chamada via click to call.

Método HTTP POST

`interact_cti/call/call_services/`

POST DATA em JSON

```
{
  "agent": "DEV",
  "branch": "3000",
  "to": "1199999999",
  "company_id": "894343d2-3f02-4c02-909b-a0bfa57c0a93"
}
```

Informações enviadas via JSON

agent: Nome do agente de Call Center.

call_id: ID da chamada.

to: Número de destino da chamada.

company_id: ID da empresa (Fornecido pelo PABX).

A resposta em JSON em caso de sucesso

```
{
  "response": {
    "agent": "DEV",
    "command": "call_services",
    "call_id": "ce36d513-bcea-4639-adb9-0e947410abc5",
    "status": "ok",
    "status_type": ""
  }
}
```



APIv2

Terminar chamada

A API permite terminar uma chamada através do ID da chamada.

Método HTTP POST

`/interact_cti/call/call_terminate/`

POST DATA em JSON

```
{
  "agent": "DEV",
  "call_id": "1f74b26a-442a-40ca-83af-847eb7132c2e",
  "company_id": "894343d2-3f02-4c02-909b-a0bfa57c0a93"
}
```

Informações enviadas via JSON

agent: Nome do agente de Call Center.

call_id: ID da chamada.

company_id: ID da empresa (Fornecido pelo PABX).

A resposta em JSON em caso de sucesso

```
{
  "response": {
    "agent": "DEV",
    "command": "call_terminate",
    "status": "ok",
    "status_type": ""
  }
}
```

APIv2

Transferência de chamada

Método HTTP POST

`interact_cti/call/call_transfer/`

POST DATA em JSON

```
{
  "agent": "DEV",
  "call_id": "1f74b26a-442a-40ca-83af-847eb7132c2e",
  "to": "2000",
  "company_id": "894343d2-3f02-4c02-909b-a0bfa57c0a93"
}
```

Informações enviadas via JSON

agent: Nome do agente de Call Center.

call_id: ID da chamada.

to: Número de destino da chamada.

company_id: ID da empresa (Fornecido pelo PABX).

A resposta em JSON em caso de sucesso

```
{
  "response": {
    "agent": "DEV",
    "command": "call_transfer",
    "status": "ok",
    "status_type": ""
  }
}
```




APIv2

Colocar chamada em espera

Método HTTP POST

`interact_cti/call/call_hold/`

POST DATA em JSON

```
{
  "agent": "DEV",
  "call_id": "1f74b26a-442a-40ca-83af-847eb7132c2e",
  "company_id": "894343d2-3f02-4c02-909b-a0bfa57c0a93"
}
```

Informações enviadas via JSON

agent: Nome do agente de Call Center.

call_id: ID da chamada.

company_id: ID da empresa (Fornecido pelo PABX).

A resposta em JSON em caso de sucesso

```
{
  "response": {
    "agent": "DEV",
    "command": "call_hold",
    "status": "ok",
    "status_type": ""
  }
}
```

APIv2

Retirar chamada em espera

Método HTTP POST

`interact_cti/call/call_hold_retrieve/`

POST DATA em JSON

```
{
  "agent": "DEV",
  "call_id": "1f74b26a-442a-40ca-83af-847eb7132c2e",
  "company_id": "894343d2-3f02-4c02-909b-a0bfa57c0a93"
}
```

Informações enviadas via JSON

agent: Nome do agente de Call Center.

call_id: ID da chamada.

company_id: ID da empresa (Fornecido pelo PABX).

A resposta em JSON em caso de sucesso

```
{
  "response": {
    "agent": "DEV",
    "command": "call_hold_retrieve",
    "status": "ok",
    "status_type": ""
  }
}
```



APIv2

Agentes cadastrados

Método HTTP POST

interact_cti /get_agent_list/

POST DATA em JSON

```
{
  "queue": "FILA_SUPORTE",
  "company_id": "894343d2-3f02-4c02-909b-
a0bfa57c0a93"
}
```

Informações enviadas via JSON

queue: Nome do Call Center.

company_id: ID da empresa (Fornecido pelo PABX).

A resposta em JSON em caso de sucesso

```
{
  "response": {
    "queue": "FILA_SUPORTE",
    "command": "agent_list",
    "result": {
      "logged_out_agents": "",
      "logged_in_agents": [
        {
          "name": "SUPORTE.BARBARA",
          "status": "Available",
          "branch": "2008",
          "first_login": "1578679731",
          "answered_count": "13",
          "answered_duration": "3300",
          "not_answered_count": "108",
          "outbound_count": "3",
          "outbound_duration": "10"
        }
      ]
    },
    "status": "ok",
    "status_type": ""
  }
}
```

Descrição dos retornos via JSON

name: Nome do agente

status: Estado do agente

branch: Ramal do agente

first_login: Hora do primeiro login (epoch)

answered_count: Total de chamadas recebidas e atendidas pelo ramal

answered_duration: Tempo total falado das chamadas de entrada

not_answered_count: Total de chamadas oferecidas mais não atendidas pelo ramal

outbound_count: Total de chamadas realizadas de saída

outbound_duration: Tempo total falado das chamadas de saída

APIv2

Relatório de tabulação

Método HTTP POST

/tabs/list_all/

POST DATA em JSON

```
{
  "date_begin": "2020-09-02 00:00:00",
  "date_end": "2020-09-02 23:59:59",
  "company_id": "00-f779-4215-96cd-bbb"
}
```

Informações enviadas via JSON

date_begin: Data de início.

date_end: Data Final.

A resposta em JSON em caso de sucesso

```
{
  "response": {
    "list": [
      {
        "direction": "dialer-inbound",
        "agent": "Teste",
        "tab_name": "Telefone Ocupado / Não atende",
        "destination": "08888889999",
        "mailing_name": "TESTE",
        "start_epoch": "2020-09-02 18:03:12"
      },
      {
        "direction": "dialer-inbound",
        "agent": "Teste",
```

```
        "tab_name": "Telefone Ocupado / Não atende",
        "destination": "08888889999",
        "mailing_name": "TESTE",
        "start_epoch": "2020-09-02 18:01:50"
      }
    ],
    "command": "list",
    "status": "ok",
    "status_type": ""
  }
}
```

Descrição dos retornos via JSON

direction: Direção da chamada

Tipos de Direções:

- inbound: Entrada
- outbound: Saída
- dialer-inbound: Chamada de Discador

agente: Nome do agente

tab_name: Nome da tabulação

destination: Número de Telefone

mailing_name: Nome do Mailing

start_epoch: Data do Registro



APIv2

Relatório do discador

Método HTTP POST

/dialer/list_all/

POST DATA em JSON

```
{
  "date_begin": "2020-09-03 00:00",
  "date_end": "2020-09-03 23:59",
  "destination": "",
  "mailing": "",
  "hangup_cause": "",
  "company_id": "bbbb-f779-4215-96cd-9999"
}
```

Informações enviadas via JSON

date_begin: Data de início.

date_end: Data Final.

destination: Número de Telefone.

mailing: Uuid do Mailing.

hangup_cause: Motivo do Desligamento.

company_id: Id da Empresa.

A resposta em JSON em caso de sucesso

```
{
  "response": {
    "list": [
      {
        "mailing_name": "BASE1",
        "mailing_key": "9998",
        "destination": "01199999999",
        "date_time_start": "2020-09-03 18:00:00",
        "ringing_duration": "00:00:19",
        "answer_time": "--:--:--",
        "queue": null,

```

```
        "agent": null,
        "agent_answer_duration": "--:--:--",
        "hangup_cause": "SUBSCRIBER_ABSENT"
      },
      {
        "mailing_name": "BASE1",
        "mailing_key": "9999",
        "destination": "01199999998",
        "date_time_start": "2020-09-03 17:59:59",
        "ringing_duration": "00:00:45",
        "answer_time": "--:--:--",
        "queue": null,
        "agent": null,
        "agent_answer_duration": "--:--:--",
        "hangup_cause": "NO_ANSWER"
      }
    ],
    "command": "list",
    "count": 2,
    "status": "ok",
    "status_type": ""
  }
}
```

Descrição dos retornos via JSON

mailing_name: Nome do Mailing

mailing_key: Código do Mailing

destination: Número de Telefone

mailing_name: Nome do Mailing

date_time_start: Data e Hora da Discagem

ringing_duration: Tempo de Toque no Telefone

answer_time: Momento do Atendimento do Telefone

queue: Nome da Fila

agent: Nome do agente que atendeu

agent_answer_duration: Hora que o atendente atendeu

hangup_cause: Motivo do Desligamento



Av. das Nações Unidas 18801 cj 18-24
Santo Amaro, São Paulo/SP
www.vocom.com.br



vocom
VIRTUAL OFFICE COMMUNICATIONS