

Автосекретарь-CRM v. 2

Настоящий документ содержит требования к программному интерфейсу для взаимодействия услуги «Автосекретарь» (далее платформа) с CRM клиента (далее API).

Общая информация

API для большей безопасности должен поддерживать работу по протоколу `https`. Авторизация должна осуществляться по протоколу `Basic Authentication`. Все данные в обязательном порядке передаются в `json`, `Content-Type: application/json; charset=UTF-8`. Даты форматируются в формате ISO 8601 `YYYY-MM-DDT24hh:mm:ss+hh:mm`.

При сохранении параметров на странице настройки доступа к CRM платформа отправляет тестовый `GET` запрос на `<базовый Url>/CallEvent` и тестовый `POST` запрос на `<базовый Url>/CallEvent/0` с пустыми значениями `CRMDData` и настраиваемым номером в поле `UN`. Если запросы не вернут `200 OK, Content-Type: application/json; charset=UTF-8`, не представится возможным активировать сопровождение вызова, и платформа не будет опрашивать API.

В течение жизни телефонного вызова, в случае включенной опции `активировать сопровождение вызова`, платформа отправляет в `crm` сообщения о текущем статусе вызова, совершая вызов API метода `POST <базовый Url>/CallEvent`.

Если включена опция `маршрутизация по запросу` платформа анализирует ответ `ReturnCRMDData`:

- до соединения с оператором — от `POST <базовый Url>/CallEvent`, с `EventType` равном `CallAccepted`, `CallAnswered`, `HelloMessage`, `DTMF` или `PrepareToConnect`
- после соединения с оператором — от `GET <базовый Url>/CallEvent/{CallID}`, раз в 3 секунды, передавая в качестве параметра идентификатор вызова.

Методы

<code>POST</code> <code><базовый Url>/CallEvent</code>	получение данных от платформы входящие данные <code>CRMDData</code> возвращаемые данные <code>ReturnCRMDData</code>
<code>GET</code> <code><базовый Url>/CallEvent/{CallID}</code>	передача инструкций для маршрутизации вызова возвращаемые данные <code>ReturnCRMDData</code>

Описание полей передаваемых данных

CRMDData

Поле	Описание
<code>CallID</code>	идентификатор вызова <code>int64</code>
<code>EventTime</code>	время наступления события <code>DateTimeOffset, ISO 8601 YYYY-MM-DDThh:mm:ss±hh:mm</code>

AN	АОН string
UN	универсальный номер string
DN1	номер назначения при переадресации string
DN2	номер назначения при переадресации оператором string
EXT1	короткий номер при переадресации string
EXT2	короткий номер при переадресации оператором string
DTMF	DTMF, набранный абонентом string
Generic	Номер, передаваемый в поле Generic Number (для SIP) string
Result	результат выполнения попытки переадресации string
EventType	<p>тип события int</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 CallAccepted, поступление вызова на платформу АС 2 CallAnswered, ответ платформы на входящий вызов 3 HelloMessage, проиграно приветственное сообщение (если есть) 4 DTMF, получен DTMF от пользователя 5 T38, получено сообщение о посылке факса (по протоколу T.38) 6 FaxTone, получено сообщение о посылке факса (факс тон) 7 RunIVR, запуск голосового меню 8 GoToTransfer, начало переадресации на номер назначения 9 Transfer, результат переадресации на номер назначения 10 GoToShortTransfer, начало переадресации на короткий номер 11 ShortTransfer, результат переадресации на короткий номер 12 OperatorTransfer, начало перевода вызова по короткому номеру, введенному оператором 13 RecStart, начало записи разговора 14 RecStop, конец записи разговора 15 EndCall, завершение вызова. В поле Result передается информация о стороне, завершившей вызов: 0 – значение по умолчанию, 1 – вызов завершил вызывающий абонент (А) 2 – вызов завершил вызываемый абонент (Б) 3 – вызывающий абонент положил трубку во время дозвона 4 – нет доступных номеров назначения 16 PrepareToConnect, подготовка к соединению Абонента и Оператора* 17 BDropped, оператор (Абонент Б) положил трубку. В ответ на это событие запускается меню оценки работы оператора (команда PlayMenuBlock). 18 SubscriberFreeReceived, абонент В найден в сети, переадресация возможна
ServiceType	<p>тип сервиса int</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 MTSSecretary, Автосекретарь

- 2 МТСРВХ, Автосекретарь – Исходящая связь
- 3 МТСquality, Контроль Качества
- 4 МТSSubCLID, Автосекретарь – Замена АОН

*отправляется только при включенной опции Автосекретаря «Уведомлять оператора». API CRM клиента в ответ на POST-запрос с EventType = PrepareToConnect может в ответном сообщении с EventType = PlayPromptToOperator указать имя файла информационного сообщения, которое будет проиграно Оператору перед соединением с Абонентом.

ReturnCRMData

Поле	Описание
CallID	идентификатор вызова int64
	Тип действия int
	<ol style="list-style-type: none"> 1. TransferDN, консалт на номер в полном формате 2. TransferEXT, консалт на номер в коротком формате 3. PlayPrompt, проиграть звуковой файл 4. Hangup, завершить вызов 5. TransferPBX, консалт на номер PBX 6. PlayMenuBlock, проиграть голосовое меню 7. PlayPromptAndBack, проиграть звуковой файл и продолжить 8. PlayPromptToOperator, проиграть звуковой файл оператору перед соединением с Абонентом 9. TransferDNRec консалт на номер в полном формате и записать разговор 10. TransferPBXRec консалт на номер PBX и записать разговор 11. IgnorePromptToOperator не проигрывать звуковой файл оператору перед соединением с Абонентом 12. BackFromConsultCall – прервать консалт-колл и вернуться к абоненту
EventType	соответствующий EventType параметр string
	номер ТФОП в полном формате (формат должен соответствовать правилам номеров назначения платформы)
Param	номер в 4-значном формате из списка коротких номеров или номеров назначения
	Номер на софтсвиче вида РВХ..... Для номеров в коде 495 после РВХ 3, 4 или 5 цифр. Для остальных – латинские буквы, цифры, знаки «_», «-» и «.»
	PlayPrompt, PlayPromptAndBack, PlayPromptToOperator имя файла без расширения, файл должен быть загружен в кабинете платформы

Ошибки и коды ответов

В случае, если API на POST-запрос возвращает не **200 OK** отправка запросов к API в текущем вызове останавливается.

Если API на POST-запрос при включенной опции **маршрутизация по запросу** возвращает данные, не соответствующие формату **ReturnCRMData**, ответ игнорируется, и отправка POST-запросов к API продолжается.

Если API на GET-запрос возвращает данные, не соответствующие формату **ReturnCRMData**, отправка GET-запросов в текущем вызове прекращается.

Поле **Result** для события **Transfer** возвращает значение:

1280 - успешное соединение.

1284 – no answer

1289 – user busy

Все остальные значения – это коды релизов со стороны номера, на который осуществлялась переадресация. Трехзначные соответствуют [SIP Response codes](#) (напр., 486 – user busy).

Исходящая связь - CRM

Клиент с подключенной услугой «Исходящая связь» в рамках взаимодействия с CRM может получать информацию о вызовах, выполненных с его PBX.

Требования к API CRM Клиента не отличаются от требований к API CRM для работы с услугой Автосекретарь. Однако функционал взаимодействия имеет некоторые ограничения:

1. Если включена опция **маршрутизация по запросу** платформа анализирует ответ **ReturnCRMData** на **POST <базовый Url>/CallEvent** с **EventType = CallAccepted**: если указан **EventType = TransferDN** и поле **Param** содержит номер – вызов переадресуется на указанный DN.
2. после соединения с оператором — от **GET <базовый Url>/CallEvent/{CallID}**, раз в 3 секунды, передавая в качестве параметра идентификатор вызова. В ответ на которые может прийти ответ **TransferPBX** или **BackFromConsultCall**.

CRMData

Поле	Описание
CallID	идентификатор вызова int64
EventTime	время наступления события DateTimeOffset, ISO 8601 YYYY-MM-DDThh:mm:ss±hh:mm
AN	АОН string Для EventType = CallAccepted – АОН, пришедший от PBX клиента.

	Для остальных событий – АОН, определенный сценарием для данного вызова и подставляемый в исходящем звонке.
UN	универсальный номер string
DN1	номер назначения при переадресации string Для EventType = CallAccepted – первоначально пришедший DN. Для остальных событий – DN, на который реально совершается переадресация (может отличаться от начального, если поступила инструкция от CRM).
Generic	Номер, передаваемый в поле Generic Number (для SIP) string
DN2	Не используется
EXT1	Не используется
EXT2	Не используется
DTMF	Не используется
Result	результат выполнения попытки переадресации string
EventType	тип события int <ol style="list-style-type: none"> 1 CallAccepted, поступление вызова на платформу АС 2 CallAnswered, ответ платформы на входящий вызов 8 GoToTransfer, начало переадресации на номер назначения 9 Transfer, результат переадресации на номер назначения 15 EndCall, завершение вызова
ServiceType	тип сервиса int <ol style="list-style-type: none"> 1 MTSSecretary, Автосекретарь 2 MTSPBX, Автосекретарь – Исходящая связь 3 MTSQuality, Контроль Качества 4 MTSSubCLID, Автосекретарь – Замена АОН

ReturnCRMData

Поле	Описание
CallID	идентификатор вызова int64
EventType	Тип действия int <ol style="list-style-type: none"> 1. TransferDN, консалт на номер в полном формате 2. TransferEXT 3. PlayPrompt 4. Hangup, завершить вызов 5. TransferPBX, консалт на номер PBX 6. PlayMenuBlock 7. PlayPromptAndBack 8. PlayPromptToOperator 9. TransferDNRec

10. TransferPBXRec
11. IgnorePromptToOperator

12. BackFromConsultCall – прервать консалт-колл и вернуться к абоненту

Param

для ответа на POST: номер назначения для переадресации **string**
номер ТФОП в полном формате (формат должен соответствовать правилам номеров назначения платформы)

Для ответа на GET: номер в формате 10 символов AC + "U" + 4 символа при переадресации на логин,
Или 8000 + 10 символов AC + любое кол-во символов внутреннего номера при переадресации на PBX. Номер AC может быть другим, чем AC, через который производятся исходящие вызовы.
