

INTEGRAÇÃO *GET* WEB SERVICES



Índice

Introdução..... 2

Especificação técnica

Configurações servidor 3

Solicitação..... 3

Filtros 3

Resposta do webservice..... 4

Dados da ligação 5

Requisições 6

Introdução

Esta documentação descreve os parâmetros necessários para a utilização do web services GET 55pbx.

A Plataforma de web services GET para desenvolvedores da 55PBX permite ao usuário receber dados de ligações através de uma chamada do tipo GET de forma simples e rápida.

Especificação Técnica

Configurações servidor

No painel de administrador na área de configurações o usuário deve habilitar a integração e informar os dados do web service, quais serão utilizados no momento da consulta.

Campo	Descrição
Nome	Identificação da key
Chave (key)	Key de validação gerado automaticamente

Solicitação

Cada solicitação que se realize terá que ser informado no Header da chamada o key de validação, criado no momento da Configuração do servidor.

O Timeout da requisição deve ser setado para 2 Horas (7200s)

Filtros para a Requisição

Filtro	Tipo	Descrição (value)
date_start	Number	Data de inicio da Extração no formato Fri May 22 2020 00:00:00 GMT -0300 (Obrigatório)
date_end	String	Data de Final da Extração no formato Fri May 22 2020 00:00:00 GMT -0300 (Obrigatório)
queue	String	Filtra as filas específicas, para filtrar todas utilize "all_queues" (Obrigatório)
number	String	Número de entrada(Número discado pelo cliente), para filtrar por número específico utilizar formato DDI+DDD+Número (Ex: 551148732198) para todos utilizar "all_numbers" (Obrigatório)
agent	String	Filtra os agentes, para filtrar todos utilize "all_agent" (Obrigatório)
report	String	Filtra o Report específico (Ex: report_02) (Obrigatório)
quiz_id	String	ID da pesquisa de satisfação, caso não for utilizar, setar como "undefined" (Opcional caso não seja informado o timezone)
interval	Number	Intervalo de tempo para o Report06 em minutos(Ex: para 12 Horas, utilizar 720) para as demais utilizar "undefined" (Opcional caso não seja informado o timezone)
timezone	String	Fuso Horário deve ser setado de -12 a 12 (Se não utilizado, será setado -3 para Brasil) (Opcional)

Resposta do Webservice

Objeto/Parâmetro	Descrição
Parâmetro de entrada	Todos os parâmetros de entrada date_start, date_end, queue, number e agent retornam em qualquer requisição feita a partir do Report02.

Dados da ligação Report01 - Ligações

Campo/Tag	Tipo	Descrição
timeSlaAttendance	Number	Identificador do cliente na central telefônica
totalData	Number	Ramal do usuário
totalCallProcessedURA	Number	Total de chamadas processadas na URA (receptivo)
totalCallProcessedQueue	Number	Total de chamadas processadas na fila (receptivo)
totalCallProcessedDialing	Number	Total de chamadas discadas
totalCallAttended	Number	Total de chamadas atendidas (receptivo)+ Total de chamadas atendidas (ativo)
totalCallAttendedActive	Number	Total de chamadas atendidas (ativo)
totalCallAttendedReceptive	Number	Total de chamadas atendidas (receptivo)
totalTurnRefused	Number	Total de recusa (receptivo)
totalRefusedCalls	Number	Total de chamadas recusadas (receptivo)
totalCallAbandonedQueue	Number	Total de chamadas abandonadas na fila (receptivo)
totalCallAbandonedURA	Number	Total de chamadas retidas na URA (receptivo)
w_totalCallIVRDirectDialing	Number	Total de discagens para ramal em URA (receptivo)
w_totalCallIVRDirectDialingAt	Number	Total de ligações atendidas discadas diretas para ramal em URA (receptivo)
w_totalCallIVRDirectDialingNA	Number	Total de ligações não atendidas discadas diretas para ramal em URA (receptivo)
timeMediumDurationCallActive	String	Tempo médio de duração das chamadas (ativo)
timeMediumDurationCall	String	Tempo médio de duração das chamadas (receptivo)
timeMinDurationCall	String	Tempo mínimo de duração das chamadas (receptivo)
timeMaxDurationCall	String	Tempo máximo de duração das chamadas (receptivo)
timeMinDurationCallActive	String	Tempo mínimo de duração das chamadas (ativo)
timeMaxDurationCallActive	String	Tempo máximo de duração das chamadas (ativo)
timeMediumWaitingAttendance	String	Tempo médio de espera (atendidas) (receptivo)
timeMediumWaitingAttendance Active	String	Tempo médio de espera (atendidas) (ativo)
timeMediumWaitingAbandoned	String	Tempo médio de espera (abandonadas) (receptivo)
timeMediumWaitingAbandoned Active	String	Tempo médio de espera (abandonadas) (ativo)

timeMaxWaitingAttendance	String	Tempo máximo de espera para atendimento (receptivo)
timeMaxWaitingAttendanceActive	String	Tempo máximo de espera para atendimento (ativo)
timeMediumNavegationURA	String	Tempo médio de navegação na URA (receptivo)
timeMaxNavegationURA	String	Tempo máximo de navegação na URA (receptivo)
totalTransfer	Number	Total de transferências
u_s_transferQueue	Number	Transferência para Filas
u_s_transferIVR	Number	Transferência para Uras
u_s_queueOverflow	Number	Transbordos
monitoring	Number	Monitoria
monitoringInteractive	Number	Monitoria interativa
monitoringConference	Number	Monitoria de conferência
sla_attendance	String	Nível de serviço em 20 segundos (Ligações)
sla_attendance_wa	String	Nível de serviço em 20 segundos (Sem abandonadas) (receptivo)
sla_abandoned	Number	Ligações abandonadas em até x segundos
percentageCallsAttendedActive	String	Porcentagem de Ligações atendidas (Ativo)
percentageCallsAttended	String	Porcentagem de Ligações atendidas (receptivo)
percentageCallsAbandonedActive	String	Porcentagem de Ligações Abandonadas (Ativo)
percentageCallsAbandoned	String	Porcentagem de Ligações Abandonadas (receptivo)
sla_attendance_calls	Number	Ligações atendidas dentro do SLA
u_ivr_transfer	Number	Transferência para Uras
u_queue_transfer	Number	Transferência para Filas
v_ivr_selection_<>_<>_name	String	Seleção de URA

Dados da ligação Report02 – Detalhes de Ligações

Campo/Tag	Tipo	Descrição
call_id	String	ID da ligação
name	String	Nome do usuário cadastrado no Ramal
ws_ticket_id	Number	ID do Ticket
call_disconnection	String	Tipo da Desconexão (Interna – Ramal / Externa - Cliente)
call_time_total_duration	String	Duração total da chamada
call_time_waiting	String	Tempo de espera até o atendimento
call_time_spoken	String	Tempo Falado
call_url_audio	String	URL do áudio da ligação
branch_number_agent	String	Número do Ramal interno
call_number	String	Número de Telefone
call_area_code	String	Código de área(DDD)
wg_country_code	Number	Código de País(DDI)
totalCallAbandonedURA	Number	Total de chamadas retidas na URA (receptivo)
wf_states	String	País
call_date	String	Data da Ligação(DD/MM-AAAA)
queue_name	String	Fila de atendimento da ligação
type_call	String	Tipo da Ligação
call_number_input	String	Número de entrada da ligação
call_document	String	Documento
call_order	String	ID Pedido
way_ura	String	Tempo na URA
call_time_URA	String	Tempo máximo de duração das chamadas (ativo)
wl_time_attended	String	Data e Hora do atendimento(2020-05-21T08:27:39.000Z)
call_id_origin	String	ID de origem da chamada(Para ligações Transferidas)
wk_ivr_<>_name	String	Nome da URA
wk_ivr_<>_option	String	Opção selecionada na URA
wb_call_hour	String	Horário de entrada da ligação
week_day	String	Dia da Semana da ligação
wt_agents_called	String	Agentes chamados
wu_call_cost	String	Custo da ligação
wl_attended_date	Number	Data do atendimento da Ligação(DD/MM/AAAA)
wl_attended_hour	Number	Horário do atendimento(HH:MM)

Dados da ligação Report03 – Operadores

Campo/Tag	Tipo	Descrição
name	String	Nome do usuário cadastrado no Ramal
number	String	Número interno do Ramal
daysLogged	Number	Dias Logados com base na extração
timeTotalLogged	String	Tempo Total Logado
timeMediumLoggedDays	String	Média de tempo logado por dia
timeMediumLogged	String	Média de tempo logado por sessão
quantityRefusal	Number	Quantidade de Recusa
timeMediumPausedDays	String	Média de tempo pausado por dia
quantityBreaks	Number	Quantidade de Pausas
timeMediumPaused	Number	Tempo médio pausado
timeTotalPaused	String	Tempo total pausado
sla_attendance	String	SLA Atendimento
timeMaxDurationCall	String	Tempo máximo de duração em ligação
timeMinDurationCall	String	Tempo mínimo de duração em ligação
timeTotalSpoken	String	Tempo Total Falado
timeMediumSpokenDays	String	Tempo Médio Falado
attendedActive	Number	Quantidade de Atendimentos Ativo
attendedReceptive	Number	Quantidade de Atendimentos Receptivo
quantityAttendance	String	Quantidade de ligações atendidas
quantityNotAttendedActive	Number	Quantidade de ligações não atendidas(Ativo)
productivity	String	Produtividade
timeIdle	String	Tempo de ociosidade

Dados da ligação Report04 – Ações de Operador

Campo/Tag	Tipo	Descrição
name	String	Nome do usuário cadastrado no Ramal
branch	String	Máscara do Ramal
queue_name	String	Nome da Fila
time	String	Horário (AAAA-MM-DDTHH:MM:SS.691Z)
event	String	Ação tomada(Login/Pausa)
date	String	Data da ação(DD/MM/AAAA)
hour_start	String	Hora de Inicio da ação(HH:MM:SS)
date_end	String	Data do fim da ação(DD/MM/AAAA)
hour_end	String	Hora de fim da ação(HH:MM:SS)
duration	String	Duração da ação
pause_reason	String	Razão da Pausa(cód - Nome)
pause_id	String	ID da Pausa(Associado apenas a ações de Pausa)
difTime	String	Tempo Restante de Pausa
quantity	String	Quantidade de Pausas(atual/total)

Obs.: As ações tomadas(Login/Pausa) são aplicadas a todas as Filas onde o Ramal está atrelado, Fila Ramal e Fila Ativo são filas padrões do sistema, ou seja, no retorno do Endpoint será apresentado o mesmo dado para cada Fila em que o Ramal estiver atrelado N vezes.

Dados da ligação Report06 – Intervalo Detalhado

Campo/Tag	Tipo	Descrição
hours	String	Retorno dos dados por intervalo de Horário
data	Number	Dado por intervalo de Horário
type	String	Nome do dado
name	String	Nome cadastrado no Ramal

Para consumir o serviço o cliente deverá fazer uma chamada GET aos endereços especificados a seguir:

Requisição Report01 - Ligações

URL: <https://reportapi02.55pbx.com:50500/api/pbx/reports/metrics>

Parâmetros:

- **date_start:** Período inicial. Formato (Fri May 22 2020 00:00:00 GMT -0300).
- **date_end:** Período final. Formato (Fri May 22 2020 00:00:00 GMT -0300).
- **queue:** Atributo responsável por filtrar as filas.
- **number:** Atributo responsável por filtrar Números de entrada
- **agent:** Atributo responsável por filtrar Agentes
- **report:** Report que será extraído.
- **quiz_id:** ID da pesquisa de satisfação
- **interval:** intervalo de tempo para o Report06
- **timezone:** Fuso Horário

Exemplo de requisição:

https://reportapi02.55pbx.com:50500/api/pbx/reports/metrics/Fri Apr 10 2020 00:00:00 GMT -0300/Fri May 22 2020 00:00:00 GMT -0300/all_queues/all_numbers/all_agent/report_01/undefined/undefined/-3

Resposta:

```
{
  "timeSlaAttendance":20,
  "totalData":1901,
  "totalCallProcessedURA":52,
  "totalCallProcessedQueue":43,
  "totalCallProcessedDialing":38,
  "totalCallAttended":57,
  "totalCallAttendedActive":26,
  "totalCallAttendedReceptive":31,
  "totalTurnRefused":377,
  "totalRefusedCalls":38,
  "totalCallAbandonedQueue":12,
  "totalCallAbandonedURA":11,
  "w_totalCallIVRDirectDialing":0,
  "w_totalCallIVRDirectDialingAt":0,
  "w_totalCallIVRDirectDialingNA":0,
  "timeMediumDurationCallActive":"00:03:47",
  "timeMediumDurationCall":"00:06:36",
  "timeMinDurationCall":"00:00:14",
  "timeMaxDurationCall":"00:25:17",
  "timeMinDurationCallActive":"00:00:00",
  "timeMaxDurationCallActive":"00:21:32",
  "timeMediumWaitingAttendance":"00:01:19",
  "timeMediumWaitingAttendanceActive":"00:00:12",
  "timeMediumWaitingAbandoned":"00:03:57",
  "timeMediumWaitingAbandonedActive":"00:00:16",
  "timeMaxWaitingAttendance":"00:09:35",
  "timeMaxWaitingAttendanceActive":"00:00:56",
  "timeMediumNavegationURA":"00:01:9",
  "timeMaxNavegationURA":"00:13:00",
  "totalTransfer":3,
  "u_s_transferQueue":2,
  "u_s_transferIVR":0,
  "u_s_queueOverflow":23,
  "monitoring":1,
  "monitoringInteractive":0,
  "monitoringConference":0,
```

```

"sla_attendance": "39.53%",
"sla_attendance_wa": "42.50%",
"sla_abandoned": 3,
"percentageCallsAttendedActive": "68.42",
"percentageCallsAttended": "72.09",
"percentageCallsAbandonedActive": "31.58",
"percentageCallsAbandoned": "27.91",
"sla_attendance_calls": 17,
"u_redirect": 0,
"u_redirect_tm": "00:00:00",
"u_redirect_tme": "00:00:00",
"u_redirect_tma": "00:00:00",
"u_ivr_transfer": 0,
"u_queue_transfer": 2,
"v_ivr_selection_599eda417a3c146f4feb0b62_1_name": "Comercial",
"uuid": "e8ee6652-e811-4f4f-9011-52bc30e98150"
}

```

Requisição Report02 – Detalhes de Ligações

URL: <https://reportapi02.55pbx.com:50500/api/pbx/reports/metrics/>

Parâmetros:

- **date_start:** Período inicial. Formato (Fri May 22 2020 00:00:00 GMT -0300).
- **date_end:** Período final. Formato (Fri May 22 2020 00:00:00 GMT -0300).
- **queue:** Atributo responsável por filtrar as filas.
- **number:** Atributo responsável por filtrar Números de entrada
- **agent:** Atributo responsável por filtrar Agentes
- **report:** Report que será extraído.
- **quiz_id:** ID da pesquisa de satisfação
- **interval:** intervalo de tempo para o Report06
- **timezone:** Fuso Horário

Exemplo de requisição:

https://reportapi02.55pbx.com:50500/api/pbx/reports/metrics/Fri Apr 10 2020 00:00:00 GMT -0300/Fri May 22 2020 00:00:00 GMT -0300/all_queues/all_numbers/all_agent/report_02/undefined/undefined/-3

Resposta

```

{
  "data_report02": [
    {
      "call_id": "1590060427.7328",
      "ws_ticket_id": 141359,
      "name": "Tadeu Chagas",
      "call_disconnection": "externo",
      "call_time_total_duration": "00:01:05",
      "call_time_waiting": "00:00:06",
      "call_time_spoken": "00:00:33",
      "call_url_audio": "https://sip1.55pbx.com/webphone/webphone-1534/2020/05/21/audio-2020-05-21_08-27-07-553121911000--1590060427.7328.WAV",
      "branch_number_agent": "153419",
      "call_number": "21911000",
      "call_area_code": "31",
      "wg_country_code": 55,
      "wf_states": "Brazil08",
      "call_date": "21/05/2020",
      "queue_name": "1534-SUPORTE",
      "type_call": "call_attended",
      "call_number_input": "08000550055",
      "call_document": "",
      "call_order": ""
    }
  ]
}

```

```

"way_ura":"Opcao - 1",
"call_time_URA":"00:00:26",
"wl_time_attended":"2020-05-21T08:27:39.000Z",
"call_id_origin": "",
"wk_ivr_1_name": "1 - URA DINAMICA ENTRADA - BOM DIA",
"wk_ivr_1_option": "i",
"wk_ivr_1_option_name": "Invalido",
"wk_ivr_2_name": "1 - URA DINAMICA ENTRADA - BOM DIA",
"wk_ivr_2_option": "i",
"wk_ivr_2_option_name": "Invalido",
"wk_ivr_3_name": "1 - URA DINAMICA ENTRADA - BOM DIA",
"wk_ivr_3_option": "i",
"wk_ivr_3_option_name": "Invalido",
"wk_ivr_4_name": "1 - URA DINAMICA ENTRADA - BOM DIA",
"wk_ivr_4_option": "1",
"wk_ivr_4_option_name": "Suporte",
"wb_call_hour": "08:27:07",
"week_day": "Quinta",
"wt_agents_called": "Tadeu Chagas",
"wu_call_cost": "0.00",
"wg_country_code_klipfolio": "",
"wl_attended_date": "21/05/2020",
"wl_attended_hour": "08:27"
}
],
"date_start": "Thu May 21 2020 00:00:00 GMT-0300 (Horário Padrão de Brasília)",
"date_end": "Thu May 21 2020 23:59:59 GMT-0300 (Horário Padrão de Brasília)",
"queue": "all_queues",
"number": "55all_numbers",
"agent": "all_agent",
"reportCount": 14,
"uuid": "c539890a-6cad-4ebd-87fe-bd3bdebcc1a0"
}

```

Requisição Report03 – Operadores

URL: <https://reportapi02.55pbx.com:50500/api/pbx/reports/metrics/>

Parâmetros:

- **date_start:** Período inicial. Formato (Fri May 22 2020 00:00:00 GMT -0300).
- **date_end:** Período final. Formato (Fri May 22 2020 00:00:00 GMT -0300).
- **queue:** Atributo responsável por filtrar as filas.
- **number:** Atributo responsável por filtrar Números de entrada
- **agent:** Atributo responsável por filtrar Agentes
- **report:** Report que será extraído.
- **quiz_id:** ID da pesquisa de satisfação
- **interval:** intervalo de tempo para o Report06
- **timezone:** Fuso Horário

Exemplo de requisição:

https://reportapi02.55pbx.com:50500/api/pbx/reports/metrics/Fri Apr 10 2020 00:00:00 GMT -0300/Fri May 22 2020 00:00:00 GMT -0300/all_queues/all_numbers/all_agent/report_03/undefined/undefined/-3

Resposta:

```
{
  "data_report03": [
    {
      "name": "Rodrigo Lima",
      "number": "153403",
      "daysLogged": 1,
      "timeTotalLogged": "02:19:54",
      "timeMediumLoggedDays": "02:19:54",
      "timeMediumLogged": "02:19:54",
      "quantityRefusal": 0,
      "timeMediumPausedDays": "00:00:13",
      "quantityBreaks": 1,
      "timeMediumPaused": 13.0005,
      "timeTotalPaused": "00:00:13",
      "sla_attendance": "0.00%",
      "timeMaxDurationCall": "00:00:00",
      "timeMinDurationCall": "00:00:00",
      "timeTotalSpoken": "00:00:00",
      "timeMediumSpokenDays": "00:00:00",
      "timeMediumSpoken": "00:00:00",
      "attendedActive": 0,
      "attendedReceptive": 0,
      "quantityAttendance": "0/0",
      "quantityNotAttendedActive": 0,
      "productivity": "0.00%",
      "timeldle": "02:19:41"
    }
  ],
  "date_start": "Thu May 21 2020 00:00:00 GMT-0300 (Horário Padrão de Brasília)",
  "date_end": "Thu May 21 2020 23:59:59 GMT-0300 (Horário Padrão de Brasília)",
  "queue": "all_queue",
  "number": "55all_numbers",
  "agent": "all_agent",
  "uuid": "dc5eb877-126f-4fc4-a001-f4fb2df65a1d"
}
```

Requisição Report04 – Ações do Operador

URL: <https://reportapi02.55pbx.com:50500/api/pbx/reports/metrics/>

Parâmetros:

- **date_start:** Período inicial. Formato (Fri May 22 2020 00:00:00 GMT -0300).
- **date_end:** Período final. Formato (Fri May 22 2020 00:00:00 GMT -0300).
- **queue:** Atributo responsável por filtrar as filas.
- **number:** Atributo responsável por filtrar Números de entrada
- **agent:** Atributo responsável por filtrar Agentes
- **report:** Report que será extraído.
- **quiz_id:** ID da pesquisa de satisfação
- **interval:** intervalo de tempo para o Report06
- **timezone:** Fuso Horário

Exemplo de requisição:

https://reportapi02.55pbx.com:50500/api/pbx/reports/metrics/Fri Apr 10 2020 00:00:00 GMT -0300/Fri May 22 2020 00:00:00 GMT -0300/all_queues/all_numbers/all_agent/report_04/undefined/undefined/-3

Resposta:

```
{
  "data_report04": [
    {
      "name": "Rogerio Lima",
      "branch": "5040",
      "queue_name": "1534-ATENDIMENTO_COMERCIAL",
      "time": "2020-05-21T01:06:06.691Z",
      "event": "Online",
      "date": "21/05/2020",
      "hour_start": "01:06:06",
      "date_end": "21/05/2020",
      "hour_end": "01:07:51",
      "duration": "00:01:45",
      "pause_reason": "-",
      "difTime": "-",
      "quantity": "-"
    },
    {
      "name": "Lucas Lima",
      "branch": "5035",
      "queue_name": "1534-ativo",
      "time": "2020-05-21T08:33:08.740Z",
      "event": "Em pausa",
      "pause_reason": "52 - APRESENTAÇÃO",
      "date": "21/05/2020",
      "hour_start": "08:33:08",
      "date_end": "21/05/2020",
      "hour_end": "08:42:21",
      "duration": "00:09:13",
      "pause_id": "5ca77d38664b4c75fbacc85f",
      "difTime": "00:00:47",
      "quantity": "1/4"
    }
  ],
  "date_start": "Thu May 21 2020 00:00:00 GMT-0300 (Horário Padrão de Brasília)",
  "date_end": "Thu May 21 2020 23:59:59 GMT-0300 (Horário Padrão de Brasília)",
  "queue": "all_queue",
  "number": "55all_numbers",
  "agent": "all_agent",
  "uuid": "560d54c1-1834-4e79-89ee-6abd1354d9d8"
}
```

Requisição Report06 – Intervalo Detalhado

URL: <https://reportapi02.55pbx.com:50500/api/pbx/reports/metrics/>

Parâmetros:

- **date_start:** Período inicial. Formato (Fri May 22 2020 00:00:00 GMT -0300).
- **date_end:** Período final. Formato (Fri May 22 2020 00:00:00 GMT -0300).
- **queue:** Atributo responsável por filtrar as filas.
- **number:** Atributo responsável por filtrar Números de entrada
- **agent:** Atributo responsável por filtrar Agentes
- **report:** Report que será extraído.
- **quiz_id:** ID pesquisa de satisfação
- **interval:** Intervalo de tempo para pesquisa
- **timezone:** Fuso Horário

Exemplo de requisição:

https://reportapi02.55pbx.com:50500/api/pbx/reports/metrics/Fri Apr 10 2020 00:00:00 GMT -0300/Fri May 22 2020 00:00:00 GMT -0300/all_queues/all_numbers/all_agent/report_06/undefined/undefined/-3

Resposta:

```
{
  "general":[
    {
      "hours":[
        {
          "data":0
        },
        {
          "data":0
        },
        {
          "data":0
        },
        {
          "data":0
        }
      ],
      "type":"Proc. na URA"
    },
    {
      "hours":[
        {
          "data":0
        },
        {
          "data":0
        }
      ],
      "name":"Gabriel",
      "type":"TME AB."
    }
  ],
  "timeSlaAttendance":0,
  "uuid":"c9661912-92f5-4d07-be63-f50a5fb6ed9c"
}
```