

Интеграция ВАТС по средствам API

Интеграция позволяет фиксировать входящие/исходящие вызовы на ВАТС, а также показывать информацию о звонке в реальном времени сотруднику/группе сотрудников.

Для начала работы необходимо создать канал:

1. Перейти в Управление→Настройки каналов связи и нажать кнопку Добавить канал.
2. Выбрать канал — Телефония через API.
3. Выбрать департамент в котором будут создаваться заявки по умолчанию.
4. Указать «Название» канала, например это может быть номер телефона.
5. Нажать кнопку «Сохранить»

После сохранения канала, станет доступна уникальная ссылка, на которую необходимо отправлять все запросы, а также появится возможность установить связь между пользователями ВАТС и сотрудниками системы.

Для удобства интеграции все запросы необходимо отправлять на единую точку API HTTP методом **POST** на ссылку выданную в настройках канала в формате:

https://домен_системы/api/v2/telephony/calls/@channelKey

Описание параметров

Параметр	Значение	Описание
action	create_call/update_call	Действие – создать/обновить вызов
direction	incoming/outgoing	Направление вызова - входящий/исходящий
phone	строка/числа	Номер телефона пользователя
call_status	<ul style="list-style-type: none">• ringing• in-progress• canceled• missed• failed• answered• busy	Статусы вызовы, из них: <ul style="list-style-type: none">• ringing• in-progress являются активными статусами вызова, пользователю будет показана карточка звонка, остальные же являются финальными статусами вызова и скрывают карточку звонка, если она была доступна пользователю.
pbx_call_id	строка/числа	Идентификатор звонка из ВАТС
pbx_user_ids[]	массив строк/чисел	Идентификаторы пользователей из ВАТС
user_ids[]	массив чисел	Идентификаторы сотрудников системы с доступом к телефонии
user_id	число	Идентификатор сотрудника в системе
group_ids[]	массив чисел	Идентификаторы групп сотрудников системы с доступом к телефонии
audio_record	файл mp3/mp4/wav/ogg	Запись вызов
comment	строка	Комментарий к заявке

Пример запроса на инициацию вызова POST

Параметр	Обязательный	Значение	По умолчанию
<code>action</code>	да	<code>create_call</code>	
<code>direction</code>	да	<code>incoming/outgoing</code>	
<code>phone</code>	да	строка/число	
<code>call_status</code>	нет	строка	<code>ringing</code>
<code>pbx_call_id</code>	нет	строка/число	<code>null</code>
<code>pbx_user_ids[]</code>	нет	массив	<code>null</code>
<code>user_ids[]</code>	нет	массив	<code>null</code>
<code>group_ids[]</code>	нет	массив	<code>null</code>
<code>audio_record</code>	нет	аудио файл	<code>null</code>
<code>comment</code>	нет	комментарий	<code>null</code>

cURL пример:

```
curl --location --request POST 'https://your_domain/api/v2/telephony/calls/@channelKey' --form 'action=create_call' --form 'direction=outgoing' --form 'phone=777777777' --form 'call_status=ringing' --form 'comment=start'
```

Пример ответа на инициацию вызова JSON

```
{
  "data": {
    "call_id": 725,
    "pbx_call_id": null,
    "user_id": 1,
    "pbx_user_id": null,
    "call_status": "ringing",
    "audio_record": null,
    "ticket_id": 8592
  }
}
```

Особенности

Одновременно можно передавать только один из параметров:

- `user_ids` или `group_ids` или `pbx_user_ids`

Данные параметры отвечают за то, каким пользователям будет показана карточка вызова. В случае если ни один из перечисленных параметров не будет указан, карточка будет показана всем сотрудникам у кого есть доступ к модулю телефонии. Если будет передан/найден только один сотрудник, то он автоматически будет назначен в качестве исполнителя заявки/звонка.

Пример запроса на обновление вызова POST

Параметр	Обязательный	Значение	По умолчанию
<code>action</code>	да	<code>update_call</code>	
<code>call_id</code>	да	число	
<code>call_status</code>	да	строка	
<code>user_id</code>	нет	число	<code>null</code>
<code>pbx_user_id</code>	нет	строка/число	<code>null</code>
<code>pbx_call_id</code>	нет	строка/число	<code>null</code>
<code>audio_record</code>	нет	аудио файл	<code>null</code>
<code>comment</code>	нет	строка	<code>null</code>

cURL пример:

```
curl --location --request POST 'https://your_domain/api/v2/telephony/calls/@channelKey' --form 'action=update_call' --form 'call_id=725' --form 'call_status=canceled' --form 'user_id=1' --form 'comment=missed'
```

Пример ответа на обновление вызова JSON

```
{
  "data": {
    "call_id": 725,
    "pbx_call_id": null,
    "user_id": 1,
    "pbx_user_id": null,
    "call_status": "canceled",
    "audio_record": null,
    "ticket_id": 8592
  }
}
```

Особенности

Одновременно можно передавать только один из параметров:

- `call_id` или `pbx_call_id`
- `user_id` или `pbx_user_id` – данные параметры привязывают вызов к конкретному пользователю, а в заявке указывает его в качестве исполнителя