Primeiros Passos API de Telefonia Com controle de fila

Everton Alves Pedro

Abra a ferramenta que preferir para utilizar a consulta da API

Ferramenta recomendada: Postman

Já coletou o token da sua base movidesk?

Sim

Para começar a criar a requisição da API vai ser preciso utilizar essa URL: https://api.movidesk.com/public/v1

NÃO

Possui acesso de administrador da base?

NÃO

Solicitar para o **Administrador/Gestor** da sua base.

SIM

Você pode localizar o token da base indo em **Configurações** > **Parâmetros** > aba **Ambiente**, localizada no final da página. Segue exemplo abaixo:

API - Telefonia - Com controle de fila:
Para utilizar a API de telefonia com controle de fila, temos diferentes URL's sendo uma URL para cada funcionalidade diferente segue os modelos abaixo de cada URL:

Chamada recebida
https://api.movidesk.com/public/v1/**asterisk_receivedCall**

Chamada transferida
https://api.movidesk.com/public/v1/**asterisk_transferedCall**

Chamada perdida
https://api.movidesk.com/public/v1/**asterisk_lostCall**

Chamada finalizada
https://api.movidesk.com/public/v1/**asterisk_completedCall**

Chamada cancelada/abandonada
https://api.movidesk.com/public/v1/**asterisk_startCanceledCall**

Atualizar link da gravação da chamada
https://api.movidesk.com/public/v1/**setMadeCallLink**

Para montar a requisição (URL) que será utilizada na API vamos utilizar o token coletado no inicio do fluxograma, segue abaixo um modelo a ser seguido:

https://api.movidesk.com/public/v1/asterisk_receivedCall?token=**[TOKEN]**

No lugar do **"[TOKEN]"** terá de inserir a chave da API
segue um exemplo de como vai ficar:

https://api.movidesk.com/public/v1/asterisk_receivedCall?token=155cac97-f203-4bb8-86e1-aa4cb8781f3e

Informações sobre os retornos:

Status 200 com o ramal do agente disponível para atender a ligação ou código identificando porque a ligação não poderá ser transferida. Neste momento a chamada aparecerá no Movidesk na fila de chamadas aguardando atendimento. Sugerimos que, quando o código retornado for 3 ou 4, a central permaneça chamando o método asterisk_receivedCall até que seja retornado o ramal de algum agente. É necessário que ao receber o retorno com o ramal, seja validado pela central se aquele ramal realmente está disponível, pois pode ser que o próprio agente tenha originado uma ligação e o Movidesk não terá controle sobre isso. Se a central considerar que o ramal não está disponível, deve ser realizada outra chamada para o asterisk_receivedCall, que sempre retorna ramais diferentes seguindo a ordem estabelecida dentro do Movidesk. Se a central considerar a chamada como perdida, deve ser chamado o método asterisk_lostCall.

Identificação dos códigos:

0 = É feriado;
1 = Fora do horário de atendimento;
2 = Nenhum agente do grupo está online no Movidesk;
3 = Nenhum agente do grupo está online na telefonia;
4 = Todos os agentes do grupo estao em ligacao.

Com a requisição (URL) pronta, precisamos dizer a API quais informações deseja trazer/enviar nela, para isso recomendo acessar a nossa base de conhecimento e buscar pelo artigo:

API de Telefonia com controle de fila

Pois neste artigo mostra todas a varáveis que temos disponível.
Assim que localizar a varável que deseja utilizar, basta inserir na URL só que para adicionar na URL é preciso usar da seguinte forma:

"&varável"

Segue um exemplo abaixo:

https://api.movidesk.com/public/v1/asterisk_receivedCall?token=[TOKEN]**&queueId=[ID DA FILA]&clientNumber=[TELEFONE DO CLIENTE]**

Segue abaixo todos métodos em que essa API suporta:

POST (Criar)

Chamada recebida

Nessa requisição será preciso informar os seguintes dados quando for uma chamada recebida:

ID da ligação, ID da fila da ligação, número do cliente, data da ligação recebida

Requisição exemplo:

Método utilizado POST

https://api.movidesk.com/public/v1/asterisk_receivedCall?token=[TOKEN]&queueId=[Numero da fila]&clientNumber=[Numero do cliente]&id=[ID da ligação]&callDate=2022-09-16T17:00:00

Obs: As datas são informadas do modelo americano **(ano-mês-dia-Thoras:minutos:segundos).**
Outro ponto importante é que por nosso servidor estar hospedado em outro país ele tem o **fuso horário de +3horas**, tendo que aplicar esse fuso na API também.
Mas dentro da base movidesk ele aparece no horário da maquina do agente.

Resultado:



Chamada transferida

Nessa requisição será preciso informar os seguintes dados quando for transferir uma chamada:

ID da ligação, Ramal do agente, data da ligação transferida

Requisição exemplo:

Método utilizado POST

https://api.movidesk.com/public/v1/asterisk_transferedCall?token=[Token]&id=[Id da Ligação]&branchLine=[RAMAL AQUI]&transferDate=2022-09-16T17:10:00

Obs: As datas são informadas do modelo americano **(ano-mês-dia-Thoras:minutos:segundos).**
Outro ponto importante é que por nosso servidor estar hospedado em outro país ele tem o **fuso horário de +3horas**, tendo que aplicar esse fuso na API também.
Mas dentro da base movidesk ele aparece no horário da maquina do agente.

Resultado:



Chamada finalizada

Nessa requisição será preciso informar os seguintes dados quando for finalizar uma chamada:

ID da ligação, data em que a ligação será concluída,
e o link da gravação da chamada (mesmo que vazio).

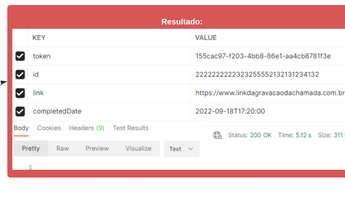
Requisição exemplo:

Método utilizado POST

https://api.movidesk.com/public/v1/asterisk_completedCall?token=[TOKEN]&id=[ID DA LIGAÇÃO]&completedDate=2022-09-16T17:20:00&link=https://www.linkdagravacaodachamada.com.br

Obs: As datas são informadas do modelo americano **(ano-mês-dia-Thoras:minutos:segundos).**
Outro ponto importante é que por nosso servidor estar hospedado em outro país ele tem o **fuso horário de +3horas**, tendo que aplicar esse fuso na API também.
Mas dentro da base movidesk ele aparece no horário da maquina do agente.

Resultado:



Chamada cancelada

Nessa requisição será preciso informar os seguintes dados quando for cancelar uma chamada:

ID da ligação, data em que a ligação será cancelada.

Requisição exemplo:

Método utilizado POST

https://api.movidesk.com/public/v1/asterisk_startCanceledCall?token=[TOKEN]&id=[ID DA LIGAÇÃO]&canceledDate=2022-09-16T17:40:00

Obs: As datas são informadas do modelo americano **(ano-mês-dia-Thoras:minutos:segundos).**
Outro ponto importante é que por nosso servidor estar hospedado em outro país ele tem o **fuso horário de +3horas**, tendo que aplicar esse fuso na API também.
Mas dentro da base movidesk ele aparece no horário da maquina do agente.

Resultado:



Chamada perdida

Nessa requisição será preciso informar os seguintes dados quando for abandonar/perder uma chamada:

ID da ligação, link da gravação, data em que a ligação será concluída.

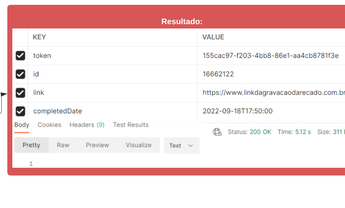
Requisição exemplo:

Método utilizado POST

https://api.movidesk.com/public/v1/asterisk_lostCall?token=[TOKEN]&id=[ID DA LIGAÇÃO]&link=https://www.linkdagravacaodachamada.com.br&completedDate=2022-09-18T17:50:00

Obs: As datas são informadas do modelo americano **(ano-mês-dia-Thoras:minutos:segundos).**
Outro ponto importante é que por nosso servidor estar hospedado em outro país ele tem o **fuso horário de +3horas**, tendo que aplicar esse fuso na API também.
Mas dentro da base movidesk ele aparece no horário da maquina do agente.

Resultado:



Atualizar link da gravação da chamada

Nessa requisição será preciso informar os seguintes dados quando for atualizar o link da gravação de uma chamada:

ID da ligação e o link da gravação da chamada.

Requisição exemplo:

Método utilizado POST

https://api.movidesk.com/public/v1/setMadeCallLink?token=[TOKEN]&id=[ID DA LIGAÇÃO]&link=https://www.linknovodagravacaodachamada.com.br

Resultado:

