

CRM REST API

Терминология

CRM - любая внешняя система, которая имеет список контактов / клиентов и хочет получать из виртуальной АТС историю звонков в привязке к этим контактам.

Виртуальная АТС (ВАТС) - это наш сервис. Точнее та его часть, к которой имеет доступ конечный пользователь. Т.е. одна компания-клиент - одна виртуальная АТС.

Общая информация

Интеграция CRM и ВАТС решает несколько бизнес-задач:

- получение в ВАТС имени звонящего по АОНУ, для того, чтобы его можно было отобразить на экране телефона или sip-клиента;
- автоматическая маршрутизация входящего звонка от клиента на менеджера, который закреплен за этим клиентом;
- отображение информации о входящем звонке непосредственно внутри CRM; Примерно так это выглядит при интеграции ВАТС и AmoCRM - <http://youtu.be/FeOQopolw-I> и <http://youtu.be/huR05vBWkb0>;
- сохранение в CRM истории всех звонков клиенту с возможностью привязать сразу запись разговора для последующего прослушивания;
- совершение исходящих звонков сразу из интерфейса CRM. Здесь есть несколько вариантов:
 - при исходящем вызове делается сначала звонок на телефон менеджера, а после того, как он взял трубку, делает звонок клиенту. Удобно, если менеджер пользуется настольным sip-телефоном. Пример AmoCRM - <http://youtu.be/aXKjHCQ8lz0>;
 - в интерфейсе CRM номер отображается как линк с префиксом sip:. В этом случае при клике будет запущен программный sip-клиент или наш коммуникатор, если они установлены на компьютере;
 - веб-коммуникатор. У нас есть веб-коммуникатор, который может быть подключен как внешний модуль в CRM и "повешен" на клик по номеру телефона клиента. Звонок делается с использованием Flash;

Интеграция должна быть двухсторонней. Поэтому часть запросов CRM посылает в сторону ВАТС на указанные точки входа, а часть запросов, наоборот, ВАТС посылает в сторону CRM на единую точку входа.

Авторизация осуществляется по имени домена в CRM или ВАТС соответственно и авторизационному токenu, полученному в процессе настройки интеграции.

Список запросов к домену:

- авторизация POST

```
https://domain/sys/api_login.wcgp // domain - , domain.gravitel.ru
```

- входные параметры:

Имя	Описание	Тип/формат данных	Обязательный параметр
crm_code	идентификатор CRM	string	+
login	логин администратора ВАТС	string	+
password	пароль администратора ВАТС	string	+
crm_token	токен, с которым ВАТС будет ходить в CRM для авторизации запросов	string	+
url	полный url, по которому должна обращаться ВАТС с запросами	string	+
redirect_url	url, на который осуществится переход, после завершения настройки интеграции (в случае отсутствия логина и пароля)	string	
self_map	параметр, наличие которого означает, что сопоставление пользователей происходит на стороне CRM	boolean	

Если не указан login и password, то осуществится переход на страницу авторизации с последующим переходом на страницу настроек, но в этом случае обязательно должен быть указан redirect_uri.

- пример запроса

```
POST https://domain/sys/api_login.wcgp

login=admin
password=pass
crm_code=mycrm
crm_token=76fsd7tfs-fhjdgfdjsfsk-hfgsdguuuwoeiwey1111
url=https://crm.ru/crm_integration.php
```

- выходные данные:

Код	Содержание	Описание
200	<pre>{ token: "5f317b9f-e86c-41f7-a6fc-c76eb0da0000" }</pre>	При успешной авторизации мы в ответ отправляем токен, с которым CRM должна авторизовывать все запросы к ВАТС.
400	<pre>{ error: "Invalid parameters" }</pre>	Переданы некорректные параметры
401	<pre>{ error: "Autorization failed" }</pre>	Указаны некорректных данных для авторизации

- makeCall POST

Чтобы CRM могла инициировать звонок от менеджера клиенту, в ВАТС реализована команда. В результате успешного выполнения команды, ВАТС сделает сначала звонок менеджеру, а потом звонок клиенту.

```
https://domain/sys/crm_api.wcgp
```

- входные параметры:

Имя	Описание	Тип/формат данных	Обязательный параметр
cmd	тип операции, в данном случае makeCall	string	+
phone	номер, на который последует звонок	string / E164	+
user	пользователя CRM, от которого последует звонок или аккаунт ВАТС, если при авторизации был установлен self_map = true	string	+
token	токен, полученный при авторизации	string	+

- пример запроса

```
POST https://domain/sys/crm_api.wcgp

cmd=makeCall
phone=79101234567
user=user
token=5f317b9f-e86c-41f7-a6fc-c76eb0da0000
```

- **выходные данные:**

Код	Содержание	Описание
200		ОК
400	<pre>{ error: "Invalid parameters" }</pre>	Переданы некорректные параметры
401	<pre>{ error: "Invalid token" }</pre>	Передан неверный токен

- accounts POST

Запрос на получение аккаунтов домена, для сопоставления пользователей в CRM.

```
https://domain/sys/crm_api.wcgp
```

- **входные параметры:**

Имя	Описание	Тип/формат данных	Обязательный параметр
cmd	тип операции, в данном случае accounts	string	+
token	токен, полученный при авторизации	string	+

- **пример запроса**

```
POST https://domain/sys/crm_api.wcgp

cmd=accounts
token=5f317b9f-e86c-41f7-a6fc-c76eb0da0000
```

- **выходные данные:**

Код	Содержание	Описание
200	<pre>[{ "name": "test", "realName": " " }, { "name": "daria", "realName": " " }, { "name": "andy", "realName": " " }, { "name": "mike", "realName": " " }, { "name": "serg", "realName": " " }]</pre>	ОК

400	<pre>{ error: "Invalid parameters" }</pre>	Переданы некорректные параметры
401	<pre>{ error: "Invalid token" }</pre>	Передан неверный токен

Список запросов к CRM:

- получение пользователей CRM для сопоставления POST

Чтобы системы могли общаться между собой на одном языке, необходимо сопоставить логины пользователей в BATC и логины или id пользователей в CRM.

Наша реализация API предполагает, что мы получаем список пользователей CRM и дальше сопоставляем и храним соответствие пользователей в интерфейсе BATC.

Для этого на стороне CRM должна быть реализована обработка команды, в ответ на которую мы ожидаем получить JSON со списком пользователей (id и ФИО).

```
https://crm.ru/crm_integration.php
```

- входные параметры:**

Имя	Описание	Тип/формат данных	Обязательный параметр
cmd	тип операции, в данном случае users	string	+
crm_token	токен, полученный от CRM при авторизации	string	+

- пример запроса**

```
POST https://crm.ru/crm_integration.php
cmd=user
crm_token=76fsd7tfs-fhjdgfdjsfsk-hfgsdguuuwoeiwey1111
```

- выходные данные:**

Код	Содержание	Описание
200	<pre>{ users: [{ id: krg, name: " ()" }, { id: petrov, name: " " }] }</pre>	ОК

400	<pre>{ error: "Invalid parameters" }</pre>	неправильно указан параметр cmd
401	<pre>{ error: "Invalid token" }</pre>	некорректный токен

- получение контакта по номеру телефона POST

При входящем звонке ВАС обращается в CRM с номером телефона звонящего и ожидает в ответ получить имя контакта и id закрепленного за ним менеджера. Зная id ответственного менеджера, ВАС по таблице соответствия вычисляет логин пользователя и автоматически переадресовывает звонок ему.

```
https://crm.ru/crm_integration.php
```

• входные параметры:

Имя	Описание	Тип/формат данных	Обязательный параметр
cmd	тип операции, в данном случае contact	string	+
phone	номер телефона контакта	string / E164	+
crm_token	токен, полученный от CRM при авторизации	string	+
callid	уникальный id звонка, совпадает для всех связанных звонков	string	+

• пример запроса

```
POSThttps://crm.ru/crm_integration.php

cmd=contact
phone=79101234567 //
crm_token=76fsd7tfs-fhjdghdjsfsk-hfgsdguuwoeiwey1111
callid=B10D0EB124F4E64AF4EA-1511
```

• выходные данные:

<u>Код</u>	<u>Содержание</u>	<u>Описание</u>
<u>200</u>	<pre>{ contact_name: " ", // responsible: 23 // id . }</pre>	ОК
400	<pre>{ error: "Invalid parameters" }</pre>	неправильно указаны параметры

401	<pre>{ error: "Invalid token" }</pre>	некорректный токен
-----	---------------------------------------	--------------------

- событие звонка POST

CRM при входящем звонке менеджеру может автоматически показывать карточку звонящего. Для этого ВАТС при каждом входящем звонке отправляет в CRM нотификации. Нотификация о событиях доступна только для входящих вызовов.

```
https://crm.ru/crm_integration.php
```

- входные параметры:**

Имя	Описание	Тип/формат данных	Обязательный параметр
cmd	тип операции, в данном случае event	string	+
type	type - это тип события, связанного со звонком INCOMING - пришел входящий звонок (в это время у менеджера должен начать звонить телефон) ACCEPTED - звонок успешно принят (менеджер снял трубку). В этот момент можно прятать нотификацию о входящем звонке в CRM COMPLETED - звонок успешно завершен (менеджер или клиент положили трубку после разговора) CANCELLED - звонок сброшен (клиент не дождался пока менеджер снимет трубку. Либо, если это был звонок сразу на группу менеджеров, на звонок мог ответить кто-то еще)	string	+
phone	номер телефона абонента	string / E164	+
diversion	номер телефона, через который пришел входящий вызов	string / E164	
user	идентификатор пользователя в CRM, которого мы нашли в таблице соответствия или аккаунт ВАТС, если при авторизации был установлен self_map = true	string	+
callid	уникальный id звонка, совпадает для всех связанных звонков	string	+
crm_token	токен, полученный от CRM при авторизации	string	+

- пример запроса**

```
POST https://crm.ru/crm_integration.php

cmd=event
type=INCOMING / COMPLETED / ACCEPTED / CANCELLED
phone=79101234567
user=user
crm_token=76fsd7tfs-fhjdgfdjsfsk-hfgsdguuuwoeiwey1111
callid=B10D0EB124F4E64AF4EA-1511
```

- выходные данные:**

Код	Содержание	Описание
200		ОК

400	<pre>{ error: "Invalid parameters" }</pre>	неправильно указаны параметры
401	<pre>{ error: "Invalid token" }</pre>	некорректный токен

- история звонка POST

После того, как входящий или исходящий звонок завершен, BATC отправляет в сторону CRM событие.

```
https://crm.ru/crm_integration.php
```

- входные параметры:**

Имя	Описание	Тип/формат данных	Обязательный параметр
cmd	тип операции, в данном случае history	string	+
type	тип звонка in/out (входящий/исходящий)	string	+
user	идентификатор пользователя в CRM, которого мы нашли в таблице соответствия или аккаунт BATC, если при авторизации был установлен self_map = true	string	+
phone	номер телефона с которого или на который произошел звонок	string / E164	+
diversion	номер телефона, через который пришел входящий вызов	string / E164	
duration	общая длительность звонка в секундах	number	+
callid	уникальный id звонка, совпадает для всех связанных звонков	string	+
link	ссылка на запись звонка, если она включена в BATC	string	
crm_token	токен, полученный от CRM при авторизации	string	+

- пример запроса**

```
POST https://crm.ru/crm_integration.php

cmd=history
type=in / out
phone=79101234567
user=user
duration=124
link=https://records.secure.itoolabs.net/cmios.zvonly.ru/7jhjfy4-dsfjjs8-fds87/file.mp3|https://records.s
```

- выходные данные:**

Код	Содержание	Описание
200		OK

400	<pre>{ error: "Invalid parameters" }</pre>	неправильно указаны параметры
401	<pre>{ error: "Invalid token" }</pre>	некорректный токен