

APPLICATION PROGRAMMING INTERFACE

Es un programa que permite que dos aplicaciones distintas se comuniquen entre sí e intercambien datos. La comunicación entre componentes es posible mediante un conjunto de definiciones y protocolos, es por eso que **su uso está dirigido a programadores**.

El acceso a una API garantiza mayor flexibilidad en procesos de transferencia de información. Al tener contenido que se publica de forma automática, las APIs permiten distribuir más eficientemente los datos.

Es muy importante revisar detalladamente la documentación de la API de CCC.uno puesto que ahí podemos encontrar las especificaciones necesarias para realizar las funciones disponibles.



Ejemplos de uso:

- 1 Cumplir con tareas repetitivas 
- 2 Si tengo que procesar un alto volumen de datos 
- 3 Sí quiero automatizar tareas que deben hacerse fuera de horario laboral 

La API de CCC.uno responde y recibe únicamente formato **JSON** (JavaScript Object Notation) que es un formato de intercambio de datos sencillo de generar, de fácil lectura, escritura y análisis para los usuarios.

Documentación: <https://api-doc.ccc.uno/>

Envíar SMS aún sin tener una campaña vigente (los mensajes serán entregados una vez que se terminen de procesar los mensajes pendientes de las campañas de CCC.uno)



Envío de SMS

Agregar registros a la Lista Negra.



Agregar a Lista Negra

Descargar audios de llamada (es necesario especificar cuál es la llamada que necesitas)



Descargar Audios

"Summary by day" para llamadas Entrantes (Inbound)



Resumen por día (summary by day)

API

¿Qué podemos Realizar ?



Historial de contactos

Podemos acceder al historial de los contactos, por ejemplo: conocer si rechazó llamadas o revisar si existen notas o disposiciones.



Insertar Nuevos Contactos

Debemos conocer la campaña a la que vamos a insertar los contactos, es importante hacer coincidir los campos de la base de datos para lograr insertarlos con éxito.



Historial de llamadas y mensajes

Podemos tener acceso al Call History (Es importante revisar la documentación ya que ahí podemos encontrar las especificaciones necesarias para lograrlo)



Historial de Agentes

Es posible conocer cuánto tiempo han permanecido los Agentes en los diversos estatus de la plataforma CCC.uno.



Historial de Encuestas (IVR)

Podemos obtener la información sobre el IVR, por ejemplo: nos permite identificar cuál fue la llamada, y cuáles fueron las preguntas y respuestas de la encuesta.

Funcionalidades que están disponibles a través la interfaz gráfica (Por el momento no disponibles a través de la API)



A través de CCC.uno podemos descargar los audios de una campaña si los llegamos a necesitar **por rango de fechas.**

Será posible sacar los registros de la Lista Negra únicamente desde la plataforma CCC.uno

Generar Campañas, así como editar su configuración, iniciarlas o detenerlas, son funcionalidades disponibles a través de la plataforma CCC.uno

Solo es posible editar contactos a través de la plataforma CCC.uno.

Las llamadas pueden generarse únicamente a través de la plataforma CCC.uno