



API : documentation

version 1.7 - Décembre 2012

date de modification : 4 décembre 2012

Sommaire

1. Introduction	3
2. Utilisation de l'API	3
2.1 Protocole d'accès	3
2.2 Limitation d'accès	3
2.3 Format des données	3
3. Model Operator : requêtes sur les opérateurs	4
3.1 Création de compte opérateur	4
3.2 Liste des comptes opérateurs	4
3.3 Modification d'un compte opérateur existant	5
3.4 Suppression d'un compte opérateur existant	6
3.5 Lier un opérateur à un site Web	6
3.6 Retirer un opérateur d'un site Web	7
3.7 Rendre indisponible un opérateur	7
3.8 Rendre disponible un opérateur	8
3.9 Déconnecter un opérateur	8
4. Model Website : requêtes sur les sites Web	9
4.1 Liste des sites web liés au compte client	9
5. Model Chat History : requêtes sur les historiques	10
5.1 Historiques des discussions réalisées sur le site	10
5.2 Historique d'une conversation spécifique	11
6. Model Transaction : requêtes sur les transactions	12
6.1 Liste des transactions réalisées sur le site	12
7. Model satisfaction : requêtes sur les enquêtes de satisfaction	14
7.1 Liste des résultats de l'enquête de satisfaction	14
8. Model operator_stats : requêtes sur statistiques opérateurs	15
8.1 Liste des statistiques des opérateurs	15

Besoin d'aide ?

Si vous avez une question au sujet de l'API, n'hésitez pas à contacter support@iadvize.com



1. Introduction

A travers son API, iAdvize vous permet d'accéder et modifier des informations gérées par la solution (création de compte opérateur, modification d'un compte, ajout à un groupe, connexion d'un agent, etc.).

En tant que client iAdvize, via ce web service, vous pouvez mettre à jour par vous même toutes ces informations.

Ce web service renvoie des informations en JSON, mais il est possible d'obtenir des données en XML ou en CSV (selon les cas).

2. Utilisation de l'API

2.1 Protocole d'accès

Les échanges se déroulent sous les protocoles HTTP ou HTTPS.

Les requêtes (GET) se font vers l'url suivante :

`http://www.iadvize.com/api/`

2.2 Limitation d'accès

L'accès au web service nécessite une authentification via une clé (**APIKEY**), ex :

`http://www.iadvize.com/api/ModelName/MethodName/?key={APIKEY}`

iAdvize vous fournira la clé d'autorisation correspondant à votre compte.

2.3 Format des données

Par défaut l'API retourne du json, mais il est possible de récupérer des données au format xml ou csv (seulement pour les méthodes pour lesquelles c'est précisé).

Pour cela, il suffit d'utiliser le paramètre out=xml ou out=csv, ex :

`http://www.iadvize.com/api/ModelName/MethodName/?key={APIKEY}&out=xml`

3. Model operator : requêtes sur les opérateurs

3.1 Création d'un compte opérateur

Cette méthode permet de créer un compte opérateur en configurant toutes les informations de son compte.

Model: operator

Method: createAccount

Attribut	Type	Description
name	string	nom et prénom de l'opérateur
email	string	email de l'opérateur (utilisé comme identifiant de connexion)
password	string	mot de passe du compte
pseudo	string	pseudonyme de l'opérateur
type	string	type de compte (operator, manager ou admin), par défaut : operator
maxchat	number	nombre de chats simultanés maximum (1 à 6), par défaut : 2
external_id	string	identifiant externe (optionnel)

Exemple d'utilisation :

<http://www.iadvize.com/api/operator/createAccount/?key={APIKEY}&name=firstname+lastname&email=email@example.com&password=mypass&pseudo=mypseudo>

Exemple de retour :

```
{
  'result': 'success'
}
```

3.2 Liste des compte opérateurs

Cette méthode permet de lister tous les opérateurs existants pour le compte client.

Exemple d'utilisation :

<http://www.iadvize.com/api/operator/getClientOperatorList/?key={APIKEY}>

A noter : cette méthode liste tous les opérateurs et non seulement les opérateurs d'un site en particulier. Pour lister les opérateurs d'un site en particulier, la méthode `getWebsiteOperatorList` peut être utilisée à la place de `getClientOperatorList`.

Ces 2 méthodes vous permettent de récupérer les identifiants opérateur nécessaires pour utiliser les méthodes `editAccount` et `deleteAccount`.

Exemple de retour :

```
{
  "operators": [
    { "id": "7869", "external_id": "", "name": "John Doe",
      "nick": "John", "pseudo": "John", "rights": "admin",
      "curchat": "0", "maxchat": "2", "is_online": "0",
      "messenger_isonline": "0" },
    { "id": "1523", "external_id": "", "name": "Judy
      Who", "nick": "Judy", "pseudo": "Judy",
      "rights": "operator", "curchat": "0", "maxchat": "2",
      "is_online": "0", "messenger_isonline": "0" }
  ]
}
```

3.3 Modification d'un compte opérateur existant

Cette méthode vous permet de modifier toutes les informations d'un compte opérateur.

Model: operator

Method: editAccount

Attribut	Type	Description
id	string	identifiant de l'opérateur à modifier (obligatoire)
name	string	nom et prénom de l'opérateur (optionnel)
email	string	email de l'opérateur (utilisé comme identifiant de connexion - optionnel)
password	string	mot de passe du compte (optionnel)
pseudo	string	pseudonyme de l'opérateur (optionnel)
maxchat	number	nombre de chats simultanés maximum (1 à 6), par défaut : 2 (optionnel)
external_id	string	identifiant externe (optionnel)

Exemple d'utilisation :

```
http://www.iadvize.com/api/operator/editAccount/?key={APIKEY}&id={OPID}
&name=firstname+lastname&external_id={EXTID}
```

Exemple de retour :

```
{
  'result': 'success'
}
```

3.4 Suppression d'un compte opérateur existant

Cette méthode permet de supprimer un compte opérateur.

Model: operator
Method: deleteAccount

Attribut	Type	Description
id	string	identifiant de l'opérateur à supprimer (obligatoire)

Exemple d'utilisation :

`http://www.iadvize.com/api/operator/deleteAccount/?key={APIKEY}&id={OPID}`

Exemple de retour :

```
{
  'result': 'success'
}
```

3.5 Lier un opérateur à un site Web

Cette méthode permet de lier un compte opérateur à un site Web.

A noter : pour récupérer le sid du site, vous pouvez utiliser la méthode getClientWebsiteList.

Model: operator
Method: linkWebsite

Attribut	Type	Description
opid	string	identifiant de l'opérateur à modifier (obligatoire)
sid	string	identifiant du site auquel lié l'opérateur

Exemple d'utilisation :

`http://www.iadvize.com/api/operator/linkWebsite/?key={APIKEY}&opid={OPID}&sid={SITE_ID}`

Exemple de retour :

```
{
  'result': 'success'
}
```

3.6 Retirer un opérateur d'un site Web

Cette méthode permet de retirer un site web d'un compte opérateur.

A noter : pour récupérer le sid du site, vous pouvez utiliser la méthode getClientWebsiteList.

Model: operator

Method: unlinkWebsite

Attribut	Type	Description
opid	string	identifiant de l'opérateur à modifier (obligatoire)
sid	string	identifiant du site auquel lié l'opérateur

Exemple d'utilisation :

http://www.iadvize.com/api/operator/unlinkWebsite/?key={APIKEY}&opid={OPID}&sid={SITE_ID}

Exemple de retour :

```
{
  'result': 'success'
}
```

3.7 Rendre indisponible un opérateur

Cette méthode permet de passer l'opérateur au statut indisponible.

Model: operator

Method: setUnavailable

Attribut	Type	Description
opid	string	identifiant de l'opérateur à modifier (un des deux est obligatoire)
external_id	string	identifiant externe de l'opérateur à modifier (un des deux est obligatoire)

Exemple d'utilisation :

<http://www.iadvize.com/api/operator/setUnavailable/?key={APIKEY}&opId={ID}>

Exemple de retour :

```
{
  'result': 'success'
}
```

3.8 Rendre disponible un opérateur

Cette méthode permet de passer l'opérateur au statut disponible.

Model: operator

Method: setAvailable

Attribut	Type	Description
opid	string	identifiant de l'opérateur à modifier (un des deux est obligatoire)
external_id	string	identifiant externe de l'opérateur à modifier (un des deux est obligatoire)

Exemple d'utilisation :

<http://www.iadvize.com/api/operator/setAvailable/?key={APIKEY}&opId={ID}>

Exemple de retour :

```
{
  'result': 'success'
}
```

3.9 Déconnecter un opérateur

Cette méthode permet de déconnecter l'opérateur du pupitre.

Model: operator

Method: disconnect

Attribut	Type	Description
opid	string	identifiant de l'opérateur à modifier (un des deux est obligatoire)
external_id	string	identifiant externe de l'opérateur à modifier (un des deux est obligatoire)

Exemple d'utilisation :

<http://www.iadvize.com/api/operator/disconnect/?key={APIKEY}&opId={ID}>

Exemple de retour :


```
{  
  'result': 'success'  
}
```

4. Model website : requêtes sur les sites Web

4.1 Liste des sites web liés au compte client

Cette méthode permet de récupérer la liste des sites web lié à votre compte.

Model: website

Method: getClientWebsiteList

Exemple d'utilisation :

<http://www.iadvize.com/api/website/getClientWebsiteList/?key={APIKEY}>

Cette méthode vous permet de récupérer les identifiants de sites Web nécessaires pour utiliser les méthodes linkWebsite et unlinkWebsite.

Exemple de retour :

```
{  
  "websites": [  
    {"id": "17", "label": "Google", "url": "google.com"},  
    {"id": "979", "label": "Gmail",  
      "url": "mail.google.com"}  
  ]  
}
```

5. Model Chat History : requêtes sur les historiques

5.1 Historiques des discussions réalisées sur le site

Cette méthode permet de récupérer les historiques des conversations réalisées sur le site.

Model: chat_history

Method: getHistory

Attribut	Type	Description
sdate	string	date de début des données au format aaaa-mm-jj
edate	string	date de fin des données au format aaaa-mm-jj
opid	number	identifiant de l'opérateur
external_id	number	identifiant externe de l'opérateur
extid	string	identifiant du dossier client à extraire
ruleid	number	identifiant de la règle de ciblage

Cette méthode permet d'exporter au format xml en ajoutant le paramètre : out=xml

Exemple d'utilisation :

http://www.iadvize.com/api/chat_history/getHistory/?key={APIKEY}&sdate={START-DATE}&edate={END-DATE}

Exemple de retour json :

```
[
  {
    "id": "427437", "duration": "02:14",
    "datetime": "27.12.2011
    11:58", "opid": "35", "opname": "John Doe", "group": "Grp1",
    "vuid": "c8db748bfb239a3ad005f99014bdc0824f8c088890cc8",
    "user_agent": "Mozilla/5.0 (Macintosh; Intel Mac OS X
    10_7_3) AppleWebKit/534.54.16 (KHTML, like Gecko)
    Version/5.1.4 Safari/
    534.54.16", "extid": "0", "history":
    [
      {
        "from": "NAVIGATION", "time": "11:58", "msg": "http:\\\\
        www.iadvize.com\\fonctionnalites\\co-browsing"},
        {
          "from": "visitor", "time": "11:58", "msg": "bonjour, je
          souhaite savoir si iAdvize permet de se connecter
          depuis skype ?"},
        {
          "from": "operator", "time": "11:59", "msg": "Bonjour,
          malheureusement non."},
        {
          "from": "alert", "time": "12:00", "msg": "OPERATOR_CHAT_CL
          OSE"}
      ]
    },
  ]
]
```

Descriptions des données :

Attribut	Description
id	Identifiant de la discussion dans la base iAdvize
duration	Durée de la discussion
datetime	Date et heure du début de la discussion au format jj.mm.aaaa hh:mm
opid	Identifiant de l'opérateur ayant traité cette discussion
opname	Nom de l'opérateur ayant traité cette discussion
group	Groupe de l'opérateur ayant traité cette discussion
vuid	Identifiant unique du visiteur
user_agent	Navigateur utilisé par le visiteur lors de la discussion
extid	Identifiant externe du visiteur
history	Historique de la discussion

5.2 Historique d'une conversation spécifique

Cette méthode permet de récupérer l'historique d'une conversation réalisée sur le site.

Model: chat_history

Method: getHistoryByID

Attribut	Type	Description
chatid	number	Identifiant de la discussion dans la base iAdvize

Cette méthode permet d'exporter au format xml en ajoutant le paramètre : out=xml

Exemple d'utilisation :

http://www.iadvize.com/api/chat_history/getHistoryByID/?key={KEY}&chatid={ID_HISTORIQUE}

Retour & description des données :

Le retour et les données sont exactement les même que pour le 5.1.

6. Model transactions : requêtes sur les transactions

6.1 Liste des transactions réalisées sur le site

Cette méthode permet de récupérer la liste des transactions réalisées sur le site.

Model: transactions

Method: getTransactions

Attribut	Type	Description
sdate	string	date de début des données au format aaaa-mm-jj (obligatoire)
edate	string	date de fin des données au format aaaa-mm-jj (obligatoire)
chatted	number	permet de filtrer uniquement les transactions réalisées suite à un chat si la valeur est à 1

Cette méthode permet d'exporter au format csv en ajoutant le paramètre : out=csv

Exemple d'utilisation :

<http://www.iadvize.com/api/transactions/getTransactions/?key={APYKEY}&sdate={START-DATE}&edate={END-DATE}&chatted={CHATTED}>

Exemple de retour json :

```
[
  {
    "id": "4222605",
    "operator": "John Doe",
    "chat_id": "1146133",
    "client_email": "daniel@crg.com",
    "transaction_id": "1337",
    "amount": "19.90",
    "date": "27.12.2011 16:26"
  },
  {
    "id": "4166971",
    "operator": "Judy",
    "chat_id": "1141289",
    "client_email": "jules@crg.com",
    "transaction_id": "7221",
    "amount": "19.90",
    "date": "26.12.2011 12:44"
  }
]
```

Exemple de retour csv :

```
"id";"operator";"chat_id";"client_email";"transaction_
id";"amount";"date"
4222605;"John Doe";1146133;"daniel@crg.com";"1337";
19.90;"27.12.2011 16:26"
4166971;"Judy";1141289;"jules@crg.com";"7221";
19.90;"26.12.2011 12:44"
```

Descriptions des données :

Attribut	Description
id	Identifiant de la transaction dans la base iAdvize
operator	Nom de l'opérateur ayant généré la transaction
chat_id	Identifiant de la discussion
client_email	Exemple de critère métier remonté dans la base iAdvize
transaction_id	Identifiant de la transaction remonté depuis le site Web
amount	Montant de la transaction
date	Date et heure de la transaction au format jj.mm.aaaa hh:mm

7. Model satisfaction : requêtes sur les enquêtes de satisfaction

7.1 Liste des résultats de l'enquête de satisfaction

Cette méthode permet de récupérer la liste des résultats des enquêtes de satisfaction remplies sur le site.

Model: satisfaction
Method: getSatisfaction

Attribut	Type	Description
sdate	string	date de début des données au format aaaa-mm-jj (facultatif)
edate	string	date de fin des données au format aaaa-mm-jj (facultatif)
opid	string	permet de filtrer uniquement les enquêtes remplies suite à un chat avec l'opérateur dont c'est l'id (facultatif)
opname	string	permet de filtrer uniquement les enquêtes remplies suite à un chat avec l'opérateur dont c'est le nom (facultatif)

A noter : si vous ne précisez pas de date, ce sont les enquêtes du jour qui ressortent.
Cette méthode permet d'exporter au format csv en ajoutant le paramètre : out=csv

Exemple d'utilisation :

<http://www.iadvize.com/api/satisfaction/getSatisfaction/?key={APIKEY}&sdate={START-DATE}&edate={END-DATE}&opid={OP-ID}>

Exemple de retour json :

```
[
  {
    "id": "154277",
    "operator": "John Doe",
    "chat_id": "1153555",
    "note_accueil": 3,
    "note_delai": 3,
    "note_resolution": 3,
    "comment": "",
    "date": "29.12.2011 16:15"
  },
  {
    "id": "154261",
    "operator": "Kilian",
    "chat_id": "1153487",
    "note_accueil": 3,
    "note_delai": 3,
    "note_resolution": 3,
    "comment": "",
    "date": "29.12.2011 16:01"
  },
  {
    "id": "153953",
    "operator": "Kilian",
    "chat_id": "1151851",
    "note_accueil": 3,
    "note_delai": 3,
    "note_resolution": 3,
    "comment": "Génial le chat !",
    "date": "29.12.2011 10:47"
  }
]
```

Exemple de retour csv :

```
"id";"operator";"chat_id";"note_accueil";"note_delai";
"note_resolution";"comment";"date"
154277;"John Doe";1153555;3;3;3;"";"29.12.2011 16:15"
154261;"John Doe";1153487;3;3;3;"";"29.12.2011 16:01"
153953;"John Doe";1151851;3;3;3;"Génial le
chat !";"29.12.2011 10:47"
```

Descriptions des données :

Attribut	Description
id	Identifiant de l'enquête de satisfaction
operator	Nom de l'opérateur ayant discuté avec le visiteur
chat_id	Identifiant de la discussion
note_accueil	Note attribué par le visiteur à propos de l'accueil de l'opérateur, note entre 1 et 3 (3 étant la plus haute satisfaction).
note_delai	Note attribué par le visiteur à propos du délais de réponse, note entre 1 et 3 (3 étant la plus haute satisfaction).
note_resolution	Note attribué par le visiteur à propos de la résolution et du traitement de sa demande, note entre 1 et 3 (3 étant la plus haute satisfaction).
comment	Commentaire libre laissé par le visiteur.
date	Date et heure de la validation de l'enquête de satisfaction au format jj.mm.aaaa hh:mm

8. Model operator_stats : requêtes sur statistiques opérateurs

8.1 Liste des statistiques des opérateurs

Cette méthode permet de récupérer la liste des résultats des enquêtes de satisfaction remplies sur le site.

Model: operator_stats
Method: getStats

Attribut	Type	Description
sdate	string	date de début des données au format aaaa-mm-jj (obligatoire)
edate	string	date de fin des données au format aaaa-mm-jj (obligatoire)
opid	string	permet de filtrer uniquement les statistiques de l'opérateur dont c'est l'id (facultatif)
opname	string	permet de filtrer uniquement les statistiques de l'opérateur dont c'est le nom (facultatif)

Cette méthode permet d'exporter au format csv en ajoutant le paramètre : out=csv

Exemple d'utilisation :

http://www.iadvize.com/api/operator_stats/getStats/?key={APIKEY}&sdate={START-DATE}&edate={END-DATE}&opid={OP-ID}

Exemple de retour json :

```
[
  {
    "operator": "John Doe",
    "id": "5559",
    "presence": 0,
    "chatcount": "3",
    "rate": "0.004149377593361",
    "duration": "0.63888889",
    "conv_rate": "0.0000",
    "turnover": "0.00",
    "sales_count": "0",
    "problem": "0",
    "note_accueil": 0,
    "note_delai": 0,
    "note_resolution": 0,
    "note_globale": 0
  },
  {
    "operator": "Judy",
    "id": "6263",
    "presence": 23,
    "chatcount": "7",
    "rate": "8.53721003975901e-05",
    "duration": "3.97857143",
    "conv_rate": "0.0000",
    "turnover": "0.00",
    "sales_count": "0",
    "problem": "0",
    "note_accueil": 3,
    "note_delai": 2,
    "note_resolution": 3,
    "note_globale": 3
  }
]
```

Exemple de retour csv :

```
"operator";"id";"presence";"chatcount";"rate";"duration";"conv_rate";"turnover";"sales_count";"problem";"note_accueil";"note_delai";"note_resolution";"note_globale"
"John Doe";5559;0;3;0.004149377593361;0.63888889;0.0000;0.00;0;0;0;0;0;0;0
"Judy";6263;23;7;8.53721003975901e-05;3.97857143;0.0000;0.00;0;0;3;2;3;3
```


Descriptions des données :

Attribut	Description
id	Identifiant de l'enquête de satisfaction
operator	Nom de l'opérateur ayant discuté avec le visiteur
presence	Temps de présence de l'opérateur sur la période sélectionnée (en heures).
chatcount	Nombre de discussions gérées par l'opérateur sur la période sélectionnée.
rate	Moyenne des notes attribuées par le visiteur dans l'enquête de satisfaction, note entre 1 et 3 (3 étant la plus haute satisfaction).
duration	Durée moyenne de traitement des discussions (en minutes).
conv_rate	Taux de conversion suite aux discussions gérées par l'opérateur (à multiplier par 100 pour l'avoir en pourcent).
turnover	Nombre de transactions réalisées suite aux discussions gérées par l'opérateur.
sales_count	Montant des transactions suite aux discussions gérées par l'opérateur.
problem	Problèmes remontés lors des discussions par l'opérateur.
note_accueil	Note attribué par le visiteur à propos de l'accueil de l'opérateur, note entre 1 et 3 (3 étant la plus haute satisfaction).
note_delai	Note attribué par le visiteur à propos du délais de réponse, note entre 1 et 3 (3 étant la plus haute satisfaction).
note_resolution	Note attribué par le visiteur à propos de la résolution et du traitement de sa demande, note entre 1 et 3 (3 étant la plus haute satisfaction).
note_globale	Moyenne des notes attribuées par le visiteur dans l'enquête de satisfaction, note entre 1 et 3 (3 étant la plus haute satisfaction).