

btg TICKETS V2

API para Fluxo de Atendimento



V2.4



Introdução

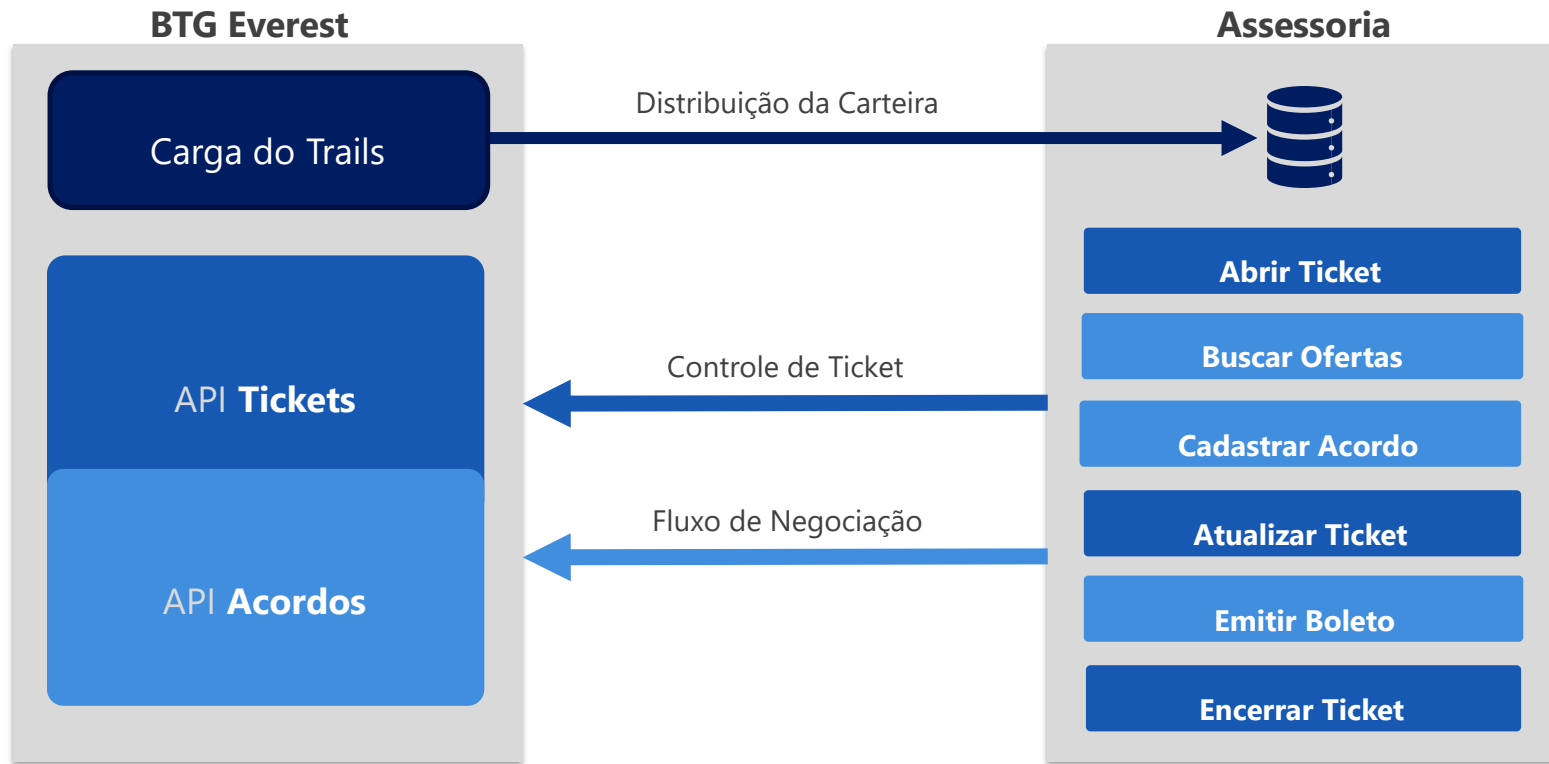
Quando uma assessoria inicia uma conversa com cliente, esse contato se transforma em um **ticket de atendimento** dentro do nosso sistema.

Por meio do **Portal Everest** é possível acompanhar, em tempo real, todas as atualizações dos chamados realizados por uma assessoria. Fornecendo informações importantes para o time de operações.

Objetivos:

1. Automatizar e melhorar processo de relacionamento entre empresa e cliente.
2. Permitir a análise de relatórios e métricas:
 - Tempo médio de permanência no tickets
 - Número de atendimentos realizados por atendente
3. Controlar fluxo de demandas
4. Construir uma base de conhecimento

Processo



Requisitos Iniciais

Autorização para uso

Para começar a consumir a API **BTG Tickets V2** são necessários:

- Um **Appld** e **Secret** para autenticação junto ao sistema, através do padrão OAuth2.
- Após validação do usuário e senha no endpoint de autenticação, obtém-se um **BearerToken** necessário para o consumo da API BTG Tickets V2.

Camadas de Segurança:

1. **Bearer Token:** Expira a cada 1 hora, sendo necessário pedir uma nova para continuar usando a API.

APIs do BTG Tickets V2

Coleção de Endpoints responsável para gerenciar todo o fluxo de controle de tickets por parte das assessorias com o cliente final.

A assessoria entra em contato com o cliente para negociar a dívida. Nessa etapa, a assessoria abre um ticket de atendimento, realiza todo o processo negociação com cliente, e ao final, realiza o fechamento deste ticket.

Em caso de acordo realizado, deve-se ainda, associar um acordo ao ticket aberto.

OBS: É necessário passar no atributo *Contenty-Type* do *header* o valor *application/json* para todas as URLs, exceto a URL de autenticação.

POST /v2/btg-tickets/customers/{document}/attempt-tickets Abrir Ticket Simplificado de Tentativa Discador



POST /v2/btg-tickets/customers/{document}/attempt-tickets/batch Abrir Ticket de Tentativa Discador em Lote



POST /v2/btg-tickets/customers/attempt-tickets/batch Abrir Ticket de Tentativa Discador em Lote



POST /v2/btg-tickets/customers/{document}/tickets Abrir Ticket



POST /v2/btg-tickets/customers/{document}/tickets/{ticketId}/contracts Adicionar contrato



DELETE /v2/btg-tickets/customers/{document}/tickets/{ticketId} Fechar Ticket



GET /v2/btg-tickets/customers/tickets/info Obter informações gerais de Tickets



APIs do BTG Tickets V2

Gerando um token de acesso

POST	https://btg-agreement.auth.sa-east-1.amazoncognito.com/oauth2/token
------	---

Responsável por gerar um token de acesso. Este com duração de 1h e sendo necessário pedir outro, quando tempo expirar. **URL de Homologação, segue no final desta apresentação.**

Headers

Nome	Valor	O que é?	Obrigatoriedade
Content-Type	application/x-www-form-urlencoded	Indica que o <i>body request</i> vai estar no formato x-www-form-urlencoded	Sim
Authorization	Basic \$credentials	Basic Authentication \$credentials é formado pelo username:password convertido para base64 Ex: gerar base64 de "foo:bar123"	SIM

Body

Nome	Valor	O que é?	Obrigatoriedade
grant_type	client_credentials	Qual tipo de acesso será requisitado para criar o token	Sim

APIs do BTG Tickets V2

Busca de informações sobre os atributos dos tickets

GET /v2/btg-tickets/customers/tickets/info

Headers

Nome	Valor	O que é?	Obrigatoriedade
Authorization	Bearer \$token	Token de acesso gerado pelo POST https://btg-agreement.auth.sa-east-1.amazonaws.com/oauth2/token	Sim

Response

Nome	Tipo	O que é?	Nullable?
ticketChannels	Array	Arraycontendo os canais disponíveis de atendimento. Sempre ao criar um novo ticket, deve ser informado um TicketChannel dentre os disponíveis (por exemplo, PHONE ou EMAIL)	Não
ticketTypes	Array	Arraycontendo os tipos de cobrança disponíveis. Sempre ao criar um novo ticket, deve ser informado um TicketType dentre os disponíveis (por exemplo, INBOUND ou OUTBOUND)	Não

terminationCodes

Array

Arraycontendo os diferentes códigos de terminação e os seus significados. Ao final do atendimento ao cliente, a assessoria deve passar um código de terminação dentre os disponíveis (por exemplo, **AE** ou **GA**)

Não

APIs do BTG Tickets V2

Criando um ticket

POST /v2/btg-tickets/customers/{document}/tickets

Headers

Nome	Valor	O que é?		Obrigatoriedade
Content-Type	application/json	Indica que o <i>body request</i> vai estar no formato JSON		Sim
createdBy	Nome do operador	Indica o nome do operador		Sim
Authorization	Bearer \$token	Token de acesso gerado pelo POST https://btg-agreement.auth.sa-east-1.amazonaws.com/oauth2/token		Sim

Path

Nome	Valor	O que é?	Obrigatoriedade
document	CPF ou CNPJ do cliente	Número do documento do cliente contactado, que deve substituir {document} na URL.	Sim

Body

Nome	Tipo	O que é?	Obrigatoriedade
phoneAreaCode	String	DDD do cliente	Sim
phoneNumber	String	Telefone do cliente sem formatação	Sim
channel	String	Tipo do canal de atendimento	Sim
type	String	Tipo do atendimento realizado. A assessoria que informa o tipo	Sim

Response

Nome	Tipo	O que é?	Nullable?
phoneAreaCode	String	DDD do cliente	Não
phoneNumber	String	Telefone do cliente sem formatação	Não
channel	String	Tipo do canal de atendimento	Não
type	String	Tipo do atendimento realizado. A assessoria que informa o tipo	Não
operator	String	Nome do operador.	Não

documentNumber	String	CPF/CNPJ do cliente sem formatação	Não
createdBy	String	O código da assessoria encontrado dentro do token de acesso	Não
id	UUID	Código único do ticket (UUID)	Não
status	String	Status do Ticket. Nesse momento, vale: "OPEN"	Não
createdAt	ISODate	Data e hora que iniciou-se o atendimento ao cliente	Não
metadata	JSON	Campo de uso interno	Sim

APIs do BTG Tickets V2

Registrando a negociação realizada com o cliente

POST

/v2/btg-tickets/customers/{document}/tickets/{ticketId}/contracts



Headers

Nome	Valor	O que é?	Obrigatoriedade
Content-Type	application/json	Indica que o <i>body request</i> vai estar no formato JSON	Sim
Authorization	Bearer \$token	Token de acesso gerado pelo POST https://btg-agreement.auth.sa-east-1.amazonaws.com/oauth2/token	Sim

Path

Nome	Valor	O que é?	Obrigatoriedade
document	CPF ou CNPJ do cliente	Número do documento do cliente contactado, que deve substituir {document} na URL.	Sim
ticketId	ID do ticket	ID do ticket aberto anteriormente, que deve substituir {ticketId} na URL.	Sim

Body

Nome	Tipo	O que é?	Obrigatoriedade
terminationCode	String	Código de tabulação	Sim
contractNumber	String	Número do contrato negociado Ex: CN-81273197	Sim
product	String	Tipo do produto. Ex: CARDN, CCB, LMAIS	Sim
dueDays	Number	Dias de atraso do contrato negociado Ex: 25	Não

Response

Nome	Tipo	O que é?	Nullable?
phoneAreaCode	String	DDD do cliente	Não
phoneNumber	String	Telefone do cliente sem formatação	Não
channel	String	Tipo do canal de atendimento	Não
type	String	Tipo do atendimento realizado. A assessoria que informa o tipo	Não
operator	String	Código do operador. Cada operador deve ter seu próprio código	Não

documentNumber	String	CPF/CNPJ do cliente sem formatação	Não
createdBy	String	O código da assessoria encontrado dentro do token de acesso	Não
id	UUID	Código único do ticket (UUID)	Não
status	String	Status do Ticket. Nesse momento, vale: “OPEN”	Não
createdAt	ISODate	Data e hora que iniciou-se o atendimento ao cliente	Não
metadata	JSON	Campo de uso interno	Sim
contracts	Contract Array	Array contendo os contratos cadastrados. É possível haver mais de um contrato nesse atributo	Não

Response (Contract)

Nome	Tipo	O que é?	Nullable?
terminationCode	String	Código de tabulação	Não
contractNumber	String	Número do contrato negociado Ex: CN-81273197	Não
product	String	Tipo do produto. Ex: CARDN, CCB, LMAIS	Não
dueDays	Number	Dias de atraso do contrato negociado Ex: 25	Não
id	UUID	Identificador único do contrato (UUID)	Não

createdAt	ISODate	Data e hora que iniciou-se o atendimento ao cliente	Não
ticket	JSON	Objeto contendo o atributo 'id', cujo valor é o ID do ticket	Não

APIs do BTG Tickets V2

Encerramento do atendimento ao cliente

DELETE

/v2/btg-tickets/customers/{document}/tickets/{ticketId}



Headers

Nome	Valor	O que é?	Obrigatoriedade
Content-Type	application/json	Indica que o <i>body request</i> vai estar no formato JSON	Sim
Authorization	Bearer \$token	Token de acesso gerado pelo POST https://btg-agreement.auth.sa-east-1.amazonaws.com/oauth2/token	Sim

Path

Nome	Valor	O que é?	Obrigatoriedade
document	CPF ou CNPJ do cliente	Número do documento do cliente contactado, que deve substituir {document} na URL.	Sim
ticketId	ID do ticket	ID do ticket aberto anteriormente, que deve substituir {ticketId} na URL.	Sim

Query

Nome	Valor	O que é?	Obrigatoriedade
additionalInfo	Informações	Informações adicionais sobre o atendimento	Não
partyName	RECONHECE/ NÃO RECONHECE	Nome do cedente, beneficiário no boleto	Não
partyTaxId	RECONHECE/ NÃO RECONHECE	CNPJ do cedente	Não
maturityDate	RECONHECE/ NÃO RECONHECE	Data de vencimento, data limite para pagamento do boleto	Não
amount	RECONHECE/ NÃO RECONHECE	Total que deve ser pago pelo sacado antes da data de vencimento	Não
counterPartyAssessorPosition	Cargo	Cargo do gestor ou responsável do sacado	Não
counterPartyAssessorName	Nome	Nome do gestor ou responsável do sacado	Não
contactphoneAreaCode	String	DDD de um número alternativo, para caso o cliente queira agendar uma nova conversa	Não
contactPhoneNumber	String	Número alternativo, para caso o cliente queira agendar uma nova conversa	Não

email	String	Email para contato	Não
scheduledDate	String	Caso o cliente queira agendar uma nova conversa, essa é a data do agendamento, no formato "AA-MM-DD"	Não

Response

Nome	Tipo	O que é?	Nullable?
phoneAreaCode	String	DDD do cliente	Não
phoneNumber	String	Telefone do cliente sem formatação	Não
channel	String	Tipo do canal de atendimento	Não
type	String	Tipo do atendimento realizado. A assessoria que informa o tipo	Não
operator	String	Código do operador. Cada operador deve ter seu próprio código	Não
documentNumber	String	CPF/CNPJ do cliente sem formatação	Não
createdBy	String	O código da assessoria encontrado dentro do token de acesso	Não

Response

Nome	Tipo	O que é?	Nullable?
id	UUID	Código único do ticket (UUID)	Não
status	String	Status do Ticket. Nesse momento, vale: "CLOSED"	Não
createdAt	ISODate	Data e hora que iniciou-se o atendimento ao cliente	Não
metadata	JSON	Campo de uso interno	Não
contracts	Contract Array	Array contendo os contratos cadastrados. É possível haver mais de um contrato nesse atributo	Não

Response (Contract)

Nome	Tipo	O que é?	Nullable?
terminationCode	String	Código de tabulação	Não
contractNumber	String	Número do contrato negociado Ex: CN-81273197	Não
product	String	Tipo do produto. Ex: CARDN, CCB, LMAIS	Não
dueDays	Number	Dias de atraso do contrato negociado Ex: 25	Não
id	UUID	Identificador único do contrato (UUID)	Não
createdAt	ISODate	Data e hora que iniciou-se o atendimento ao cliente	Não

APIs do BTG Tickets V2

Registrando uma tentativa discador

POST /v2/btg-tickets/customers/{document}/attempt-tickets 

Headers

Nome	Valor	O que é?	Obrigatoriedade
Content-Type	application/json	Indica que o <i>body request</i> vai estar no formato JSON	Sim
createdBy	Nome do operador	Indica o nome do operador	Sim
Authorization	Bearer \$token	Token de acesso gerado pelo POST https://btg-agreement.auth.sa-east-1.amazonaws.com/oauth2/token	Sim

Path

Nome	Valor	O que é?	Obrigatoriedade
document	CPF ou CNPJ do cliente	Número do documento do cliente contactado, que deve substituir {document} na URL.	Sim

Body

Nome	Tipo	O que é?	Obrigatoriedade
phoneAreaCode	String	DDD do cliente	Sim
phoneNumber	String	Telefone do cliente sem formatação	Sim
channel	String	Tipo do canal de atendimento	Sim
type	String	Tipo do atendimento realizado. A assessoria que informa o tipo	Sim
duration	Number	Duração do atendimento em segundos	Sim
contracts	Contract Array	Array contendo os contratos cadastrados. É possível haver mais de um contrato nesse atributo	Sim
contactphoneAreaCode	String	DDD do número do cliente ou um número alternativo, para caso o cliente queira agendar uma nova conversa	Não
contactPhoneNumber	String	Número do cliente ou alternativo, para caso o cliente queira agendar uma nova conversa	Não
email	String	Email para contato	Não
scheduledDate	String	Caso o cliente queira agendar uma nova conversa, essa é a data do agendamento, no formato "AAAA-MM-DD"	Não

Response (Contract)

Nome	Tipo	O que é?	Nullable?
terminationCode	String	Código de tabulação	Não
contractNumber	String	Número do contrato negociado Ex: CN-81273197	Não
product	String	Tipo do produto. Ex: CARDN, CCB, LMAIS	Não
dueDays	Number	Dias de atraso do contrato negociado Ex: 25	Não
id	UUID	Identificador único do contrato (UUID)	Não
createdAt	ISODate	Data e hora que iniciou-se o atendimento ao cliente	Não

Response

Nome	Tipo	O que é?	Nullable?
contactphoneAreaCode	String	DDD de um número alternativo, para caso o cliente queira agendar uma nova conversa	Sim
contactPhoneNumber	String	Número alternativo, para caso o cliente queira agendar uma nova conversa	Sim

email	String	Email para contato	Sim
operator	Nome do operador	Indica o nome do operador	Não
id	UUID	Código único do ticket (UUID)	Não
createdBy	String	Indica o código da assessoria	Não
status	String	Status do Ticket. Nesse momento, vale: "OPEN"	Não
createdAt	Data e hora ISO 8601	Data e hora de abertura do ticket	Não
closedAt	Data e hora ISO 8601	Data e hora de fechamento do ticket	Não

APIs do BTG Tickets V2

Registrando uma tentativa discador em lote

POST

/v2/btg-tickets/customers/attempt-tickets/batch

Abrir Ticket de Tentativa Discador em Lote



Headers

Nome	Valor	O que é?	Obrigatoriedade
Content-Type	application/json	Indica que o <i>body request</i> vai estar no formato JSON	Sim
createdBy	Nome do operador	Indica o nome do operador	Sim
Authorization	Bearer \$token	Token de acesso gerado pelo POST https://btg-agreement.auth.sa-east-1.amazonaws.com/oauth2/token	Sim

Body

Nome	Tipo	O que é?	Obrigatoriedade
phoneAreaCode	String	DDD do cliente	Sim
phoneNumber	String	Telefone do cliente sem formatação	Sim

channel	String	Tipo do canal de atendimento	Sim
documentNumber	CPF ou CNPJ do cliente	Número do documento do cliente contactado.	Sim
type	String	Tipo do atendimento realizado. A assessoria que informa o tipo	Sim
duration	Number	Duração do atendimento em segundos	Sim
contracts	Contract Array	Array contendo os contratos cadastrados. É possível haver mais de um contrato nesse atributo	Sim
contactphoneAreaCode	String	DDD de um número alternativo, para caso o cliente queira agendar uma nova conversa	Não
contactPhoneNumber	String	Número alternativo, para caso o cliente queira agendar uma nova conversa	Não
email	String	Email para contato	Não
scheduledDate	String	Caso o cliente queira agendar uma nova conversa, essa é a data do agendamento, no formato "AAAA-MM-DD"	Não

Response (Contract)

Nome	Tipo	O que é?	Nullable?
terminationCode	String	Código de tabulação	Não
contractNumber	String	Número do contrato negociado Ex: CN-81273197	Não
product	String	Tipo do produto. Ex: CARDN, CCB, LMAIS	Não
dueDays	Number	Dias de atraso do contrato negociado Ex: 25	Não
id	UUID	Identificador único do contrato (UUID)	Não
createdAt	ISODate	Data e hora que iniciou-se o atendimento ao cliente	Não

Response

Nome	Tipo	O que é?	Nullable?
status	String	Status da execução em lote. Nesse momento, vale: " SUCCESS "	Não
message	String	Mensagem que acompanha o status de execução	Não
contactphoneAreaCode	String	DDD de um número alternativo, para caso o cliente queira agendar uma nova conversa	Sim

contactPhoneNumber	String	Número alternativo, para caso o cliente queira agendar uma nova conversa	Sim
email	String	Email para contato	Sim
operator	Nome do operador	Indica o nome do operador	Não
id	UUID	Código único do ticket (UUID)	Não
createdBy	String	Indica o código da assessoria	Não
status	String	Status do Ticket. Nesse momento, vale: "OPEN"	Não
createdAt	Data e hora ISO 8601	Data e hora de abertura do ticket	Não
closedAt	Data e hora ISO 8601	Data e hora de fechamento do ticket	Não

APIs do BTG Tickets V2

Registrando uma tentativa discador em lote (documento no Path)

POST

/v2/btg-tickets/customers/{document}/attempt-tickets/batch

Abrir Ticket de Tentativa Discador em Lote



Headers

Nome	Valor	O que é?		Obrigatoriedade
Content-Type	application/json	Indica que o <i>body request</i> vai estar no formato JSON		Sim
createdBy	Nome do operador	Indica o nome do operador		Sim
Authorization	Bearer \$token	Token de acesso gerado pelo POST https://btg-agreement.auth.sa-east-1.amazonaws.com/oauth2/token		Sim

Path

Nome	Valor	O que é?	Obrigatoriedade
document	CPF ou CNPJ do cliente	Número do documento do cliente contactado, que deve substituir {document} na URL.	Sim

Body

Nome	Tipo	O que é?	Obrigatoriedade
phoneAreaCode	String	DDD do cliente	Sim
phoneNumber	String	Telefone do cliente sem formatação	Sim
channel	String	Tipo do canal de atendimento	Sim
type	String	Tipo do atendimento realizado. A assessoria que informa o tipo	Sim
duration	Number	Duração do atendimento em segundos	Sim
contracts	Contract Array	Array contendo os contratos cadastrados. É possível haver mais de um contrato nesse atributo	Sim
contactphoneAreaCode	String	DDD de um número alternativo, para caso o cliente queira agendar uma nova conversa	Não
contactPhoneNumber	String	Número alternativo, para caso o cliente queira agendar uma nova conversa	Não
email	String	Email para contato	Não
scheduledDate	String	Caso o cliente queira agendar uma nova conversa, essa é a data do agendamento, no formato "AAAA-MM-DD"	Não

Response (Contract)

Nome	Tipo	O que é?	Nullable?
terminationCode	String	Código de tabulação	Não
contractNumber	String	Número do contrato negociado Ex: CN-81273197	Não
product	String	Tipo do produto. Ex: CARDN, CCB, LMAIS	Não
dueDays	Number	Dias de atraso do contrato negociado Ex: 25	Não
id	UUID	Identificador único do contrato (UUID)	Não
createdAt	ISODate	Data e hora que iniciou-se o atendimento ao cliente	Não

Response

Nome	Tipo	O que é?	Nullable?
status	String	Status da execução em lote. Nesse momento, vale: "SUCCESS"	Não
message	String	Mensagem que acompanha o status de execução	Não

contactphoneAreaCode	String	DDD de um número alternativo, para caso o cliente queira agendar uma nova conversa	Sim
contactPhoneNumber	String	Número alternativo, para caso o cliente queira agendar uma nova conversa	Sim
email	String	Email para contato	Sim
operator	Nome do operador	Indica o nome do operador	Não
id	UUID	Código único do ticket (UUID)	Não
createdBy	String	Indica o código da assessoria	Não
status	String	Status do Ticket. Nesse momento, vale: "OPEN"	Não
createdAt	Data e hora ISO 8601	Data e hora de abertura do ticket	Não
closedAt	Data e hora ISO 8601	Data e hora de fechamento do ticket	Não

Informações Complementares

Cada assessoria precisa solicitar as credencias para requisitar um **token de acesso**.

Abaixo, estão os endereços disponíveis para os ambientes de **desenvolvimento/homologação** e **produção**:

UAT

(API) <https://agreements-api-uat.btgpactual.com>

(TOKEN) <https://btg-agreement-uat.auth.sa-east-1.amazoncognito.com/oauth2/token>

PRD

(API) <https://agreements-api.btgpactual.com>

(TOKEN) <https://btg-agreement.auth.sa-east-1.amazoncognito.com/oauth2/token>

OBS: Se necessário, solicitar a coleção do **Postman** para exemplo de uso

