

Processo para Login

Usuarios:

appmobile1@voxfree

appmobile2@voxfree

senha: mudar@123

<https://app2.voxfree.com.br/mobile/login.php>

enviar o JSON assim:

```
{"login": "carlos.operador@voxfree", "senha": "955eb128330cce110aacc02f70f49c42"}
```

a senha deve ser enviado com a criptografia MD5.

O Webservice irá validar usuário e senha(MD5), caso não encontre o usuário ou a senha esteja diferente, irá retornar o JSON abaixo:

```
{
  "error": 1,
  "descricao": "Usuário ou senha inválido!!!"
}
```

Se o usuário e senha estiverem certos, irá retornar com os dados do usuário, abaixo segue o JSON mais completo.

```
{
  "retorno": "ok",
  "descricao": "Login ok",
  "id_agente": "7204",
  "codid_cliente": "1",
  "alterar_senha": "0",
  "autenticacao2fatores": "0",
  "foto_perfil": "https://app2.voxfree.com.br/assets/upload/foto_perfil/1_7204_avatar5.png",
  "telefonica": 1,
  "dadosRamal": {
    "ramal": "2101",
    "username": "1_2101",
    "domain": "app.voxfree.com:50031",
    "password": "P2Lqgctd",
    "audioCodecs": "PCMA/8000/1 PCMU/8000/1 opus/48000/2 G729/8000/1",
    "autoAnswer": "1",
    "transport": "udp"
  },
  "omnichannel": "1"
}
```

Id_agente: é o código do usuário que será usado em outros webservices

codid_cliente: é usado em alguns webservices para identificar o cadastro do cliente.

alterar_senha: 0 não é necessário 1, é preciso alterar a senha. Para isso tem que chamar o webservice para alteração da senha.

Autenticação2fatores: 0 quando não estiver habilitado para o usuário e 1 quando estiver habilitado a autenticação 2 fatores para o usuário

Chave2fatores: vai conter o código de 6 dígitos para validação e permissão para acessar o software. Se autenticacao2fatores for 0, esse campo não aparece

Telefonia: 0 se o usuário não utilizar ramal, 1 caso tenha um ramal para o usuário. Caso tenha ramal, virá os dados do ramal abaixo

Callcenter=0 se o usuário não pertencer a callcenter, 1 se ele deve logar como operador de callcenter. Se 1 deverá ser chamado o webservice para logar nas campanhas.

Omnichannel= 0 o usuário não usa o omnichannel, somente ramais, 1 ele usa o omnichannel, e deverá ser chamado o webservice pra logar ele e retornar as conversas ativas.

ALTERAR A SENHA

<https://app2.voxfree.com.br/mobile/alterarSenha.php>

```
{"id_agente": "7204", "codid_cliente": "1", "senha": "955eb128330cce110aacc02f70f49c4", "senhaNovo": "955eb128330cce110aacc02f70f49c42"}
```

Id_agente: é o código do login que faremos a alteração da senha, foi informado no webservice anterior

senha: é a senha atual criptografada em MD5

senhaNovo: é a nova senha criptografada em MD5

Sucesso:

```
{
  "error": 0,
  "message": "Senha alterada com sucesso!!!"
}
```

Erro:

```
{
  "error": 1,
  "message": "Usuário ou senha inválido!!!"
}
```

Processo pós-login para logar ou deslogar atendente no OMNICHANNEL

https://app2.voxfree.com.br/mobile/updateStatusAgente_Omni.php

JSON para enviar:

```
{
  "id_agente": "XX",
  "novo_status": "1"
}
```

Sendo:

Id_agente: é o código do login, foi informado como retorno no webservice anterior

Novo_status: status a ser definido (1 = online, 0 = offline)

JSON de Retorno:

Status do update (ok ou falha) e o status que foi setado.

```
[
  {
    "retorno": "ok",
    "novo_status": "1"
  }
]
```

Depois que efetuar o login no app, e informar via webservice que o atendente está disponível para para receber mensagens do omnichannel, devem ser executado os webservice abaixo, afim de trazer a lista de conversas que estão com o atendente, e as conversas em espera.

Busca os Chats Ativos para um determinado agente

<https://app2.voxfree.com.br/mobile/chatsAtivos.php>

JSON para enviar:

```
{
  "id_agente": "XX",
  "codid_cliente": "YY"
}
```

Id_agente: ID de identificação do agente

Codid_cliente: ID de identificação do cliente que o agente faz parte,

Exemplo de JSON de retorno:

```
{
  "conversas": [
    {
      "codid_contato": "30",
      "cor_departamento": "#f0ff1a",
      "nome_departamento": "Recarga de créditos (boletos e comprovantes)",
      "tipo_chat": "chat",
      "last_message": "2023-11-23 22:06:29",
      "last_message_timestamp": 1700787989,
      "nome_chat": "Gilles Willian",
      "tags": [
        {
          "2": {
            "codid": "2",
            "nome": "Tag 2",
            "cor": "#151515"
          },
          "22": {
            "codid": "22",
            "nome": "New tag",
            "cor": "#A2F856"
          }
        }
      ],
      "protocolo": "20231123303151",
      "carteirizado": 0,
      "nao_lidos": "0"
    }
  ]
}
```

Ps: 'tipo_chat' pode ser 'chat' (individual) ou 'grupo' (chats em grupo)

Busca os Chats em Espera

JSON para enviar:

```
{
  "id_agente": "XX",
  "codid_cliente": "YY"
}
```

Id_agente: ID de identificação do agente

Codid_cliente: ID de identificação do cliente que o agente faz parte,

Exemplo de JSON de retorno:

```
{
  "conversas": [
    {
      "codid_contato": "30",
      "cor_departamento": "#2a980b",
      "nome_departamento": "Financeiro_old",
      "tipo_chat": "chat",
      "last_message": "2023-11-30 17:04:13",
      "last_message_timestamp": 1701374653,
      "nome_chat": "Gilles Willian",
      "protocolo": "20231130303159",
      "carteirizado": 1,
      "nao_lidos": "0"
    }
  ]
}
```

Conexão com o Socket

Endereço de conexão:

- <wss://websocketapp.voxfree.com.br:443>

Para efetuar a conexão, os seguintes dados precisam ser enviados:

```
var client = {
  codid_agente,
  recipient_id: null,
  type: 'socket',
  token: null,
  message: null
};
```

Sendo que somente o valor de **codid_agente** será variável. O resto são valores que, mesmo nulos, são necessários para o funcionamento do Socket.

Quando conectado, o socket enviará uma nova mensagem sempre que algum evento interno for realizado. Um exemplo de mensagem:

```
{
  "id_msg":17812170,
  "type":"chat",
  "tipo_update":"new message",
  "codid_contato":"342284",
  "codid_canal":"235",
  "protocolo_atual":"202311303422841002",
  "agente_responsavel":"12694"
}
```

O campo **tipo_update** é o valor que irá definir qual ação será tomada. Dentre os valores possíveis:

new_message: Caso o protocolo do chat aberto seja igual ao campo 'protocolo_atual', ele irá efetuar a busca da nova mensagem utilizando o codid da ultima mensagem do chat.

Endpoint:

<https://app2.voxfree.com.br/mobile/buscaMensagem.php>

encaminhado_agente: O cliente é encaminhado para um agente. Se o agente tiver o id igual ao campo 'agente_responsavel', irá efetuar a busca dos chats ativos e chats em espera. Este socket também é enviado quando um agente recebe um chat em espera, e o pega para si, marcando aquele protocolo com seu número de ID.

Endpoints a serem chamados:

<https://app2.voxfree.com.br/mobile/chatsEspera.php>

<https://app2.voxfree.com.br/mobile/chatsAtivos.php>

encaminhado_departamento: Quando o cliente é encaminhado para um departamento, e o agente está cadastrado no mesmo departamento, é atualizado a lista de chats em espera.

Endpoints a serem chamados:

<https://app2.voxfree.com.br/mobile/chatsEspera.php>

<https://app2.voxfree.com.br/mobile/chatsAtivos.php>

direcionamento_fidelizado_agente: O cliente é carteirizado ele é encaminhado ao agente que o carteirizou.

Endpoints a serem chamados:

<https://app2.voxfree.com.br/mobile/chatsAtivos.php>

encaminhado_agente_espera: O cliente é encaminhado para espera com algum agente específico. Atualiza a lista de chats em espera.

Endpoints a serem chamados:

<https://app2.voxfree.com.br/mobile/chatsEspera.php>

update_espera: Comando que força a atualização da lista de espera.

Endpoints a serem chamados:

<https://app2.voxfree.com.br/mobile/chatsAtivos.php>

Finalizar: finaliza o atendimento e fecha o chat caso o protocolo_atual esteja na lista dos chats abertos.

Endpoints:

<https://app2.voxfree.com.br/mobile/chatsEspera.php>

<https://app2.voxfree.com.br/mobile/chatsAtivos.php>

Também é necessário verificar se, ao receber este socket, o protocolo finalizado é o mesmo protocolo que está com o chat aberto. Se sim, mostrar uma mensagem e fechar o chat completamente.

Os campos do socket não precisam estar todos preenchidos. Somente os que forem necessários para tomar as ações específicas da mensagem do socket

Carregar mensagens da conversa

<https://app2.voxfree.com.br/mobile/buscaChat.php>

Endpoint que carrega o chat selecionado, mostra as conversas, e caso esteja pegando um chat não vinculado com nenhum agente, o vincula para si.

JSON a ser enviado:

Protocolo: O Número do protocolo da conversa.

```
{
  "protocolo": "20231123303151",
  "id_agente": "61",
}
```

Retorno JSON:

```
{
  "contato": {
    "id_contato": "30",
    "nome": "Gilles Willian",
    "email": "gilles@teste.com",
    "numero": "5519991622167",
    "obs": "eee",
    "img_perfil": "https://app2.voxfree.com.br/assets/omni_contatos/foto_perfil/74611097_844173879333108_4194144012468224000_n.jpg"
  },
  "carteirizacao": "1",
  "codid_carteirizacao": "1635",
  "agente_carteirizado": "Carlos Sabatini",
  "agente_carteirizado_codid": "7204",
  "permite_excluir": "1",
  "permite_ler_excluido": "0",
  "mensagens": {
    "20231130303159": [
      {
        "codid": "17808239",
        "protocolo": "20231130303159",
        "id": "BAE5D1EDC8259380",
        "type": "text",
        "subtype": null,
        "reply_id": null,
        "fromMe": "1",
        "device": "551139390400",
        "content": "*Gilles*: \nOlá",
        "url": null,
        "file": null,
        "timestamp": "1701373134",
        "lido": "2",
        "status_api": "0",
        "excluido": "0",
        "data_mensagem": "2023-11-30 16:38:50"
      },
      {
        "codid": "17808797",
        "protocolo": "20231130303159",
        "id": "BAE5645F401EE043",
        "type": "text",
        "subtype": null,
        "reply_id": null,
        "fromMe": "1",
        "device": "551139390400",
        "content": "*Gilles*: \noi",
        "url": null,
        "file": null,
        "timestamp": "1701374654",
        "lido": "1",

```



```

        "status_api": "0",
        "excluido": "0",
        "data_mensagem": "2023-11-30 17:04:13"
    }
]
}
}

```

'contato' contém os dados do contato para exibição, e foto.

'carteirizacao' define se o departamento permite carteirização do cliente.

Caso seja 1, é verificado se o cliente atual do chat é carteirizado, e quem o carterizou.

'codid_carteirizacao' é o id dos dados carteirizados em banco, necessário caso queira remover a carteirização (se você é o agente que carteirizou)

'agente_carteirizado' e **'agente_carteirizado_codid'** são o nome do agente que carteirizou, e o id do mesmo.

'permite_excluir' define se podemos excluir as mensagens do chat.

'permite_ler_excluido' define se é possível ler mensagens que o cliente apagou anteriormente.

No array de mensagens, temos, **separadas e agrupadas por protocolos**:

"codid": id da mensagem

"protocolo": o protocolo o qual a mensagem faz parte.

"id": o id da mensagem na API do whatsapp..

"type": tipo da mensagem.

"subtype": subtipo da mensagem, caso o tipo seja "reply" ou "forward"

"reply_id": se for um reply, indica qual mensagem esta mensagem está citando

"fromMe": se a mensagem é enviada pelo a gente ou recebida.

"device": número do telefone o qual o canal enviou a mensagem.

"content": dados da mensagem caso ela tenha texto.

"url": URL para obter os dados da mensagem caso ela tenha uma mídia anexada.

"file": nome do arquivo de mídia anexado.

"timestamp": timestamp em EPOCH da mensagem.

"lido": mostra o status da mensagem (0 = não enviado, 1 = enviado, 2 = lido)

"status_api": se a mensagem conseguiu ser enviada pela API do whatsapp para o cliente

"excluido": se a mensagem foi marcada como excluída.

"data_mensagem": data formatada da mensagem para exibição

Carregar nova mensagem recebida

<https://app2.voxfree.com.br/mobile/buscaMensagem.php>

Endpoint com a finalidade de buscar a nova mensagem que o agente recebeu NO CHAT QUE ESTÁ ABERTO NO MOMENTO.

O Socket envia a mensagem "new_message" e este endpoint é chamado.

JSON a ser enviado:

```
{
  "protocolo": "20231130303159",
  "id_agente": "61",
  "id_last_message": "17808798",
  "id_canal_unico": "25",
  "id_contato": "30",
  "is_group": "0"
}
```

id_last_message é o ID da ULTIMA mensagem do chat aberto.

Is_group define se o chat é um grupo ou não. Necessário para carregar dados da maneira correta.

Id_contato: id do contato, porém caso o chat seja um grupo, ID_CONTATO é o id do GRUPO, não do contato.

Retorno do JSON:

```
{
  "mensagens": {
    "20231130303159": [
      {
        "codid": "17886503",
        "protocolo": "20231130303159",
        "id": "3EB019A2DEA1BAB94788D1",
        "type": "text",
        "subtype": null,
        "reply_id": null,
        "fromMe": "0",
        "device": "551139390400",
        "content": "oi",
        "url": null,
        "file": null,
        "timestamp": "1701701310",
        "lido": "0",
        "status_api": "0",
        "excluido": "0",
        "data_mensagem": "2023-12-04 11:48:30"
      }
    ]
  }
}
```

Estrutura idêntica das mensagens buscadas pelo endpoint **buscaChat.php**.

A identidade visa facilitar a organização e montagem das mensagens.

Respostas rápidas

<https://discadornovo.voxfree.com.br/mobile/servicoRespostasRapidas.php>

Endpoint para carregamento das respostas rápidas do departamento atual e os personalizados do atendente, criação e remoção.

JSON a ser enviado:

```
{
  "protocolo": "20231130303159",
  "id_agente": "61",
  "codid_resposta": "9",          // usada somente na alteração de resposta
  "action": "select",           // select, insert, remove
  "titulo": "test service",      // não é usado ao remover ou buscar
  "resposta": "test service",    // não é usado ao remover ou buscar
  "codid_cliente": "1"
}
```

Action: Define a ação a ser feita. Podem ser:

“select”: Busca as respostas rápidas do departamento e do agente.

“insert”: Grava uma nova resposta rápida.

“remove”: Deleta uma resposta rápida. **SÓ É POSSIVEL DELETAR RESPOSTAS RÁPIDAS QUE O AGENTE GRAVOU.**

“update”: Altera uma resposta rápida que foi criada pelo agente.

Retorno do JSON (select):

```
{
  "respostas": [
    {
      "resposta": "primeira resposta rapida",
      "titulo": "Primeira Resposta",
      "id": "9",
      "personalizado": 1
    },
    {
      "resposta": "resposta rapida financeiro",
      "titulo": "Rapida",
      "id": "11",
      "personalizado": 0
    }
  ]
}
```

“personalizado” indica se a resposta foi criada pelo agente, ou seja, personalizada por ele.

Retorno do JSON (insert):

```
{
  "status": "ok",
  "new_codid": "1305"
}
```

“New_codid” é o ID da nova resposta rápida.

Retorno do JSON (outros):

```
{
  "status": "ok"/"/falha - não foi possivel alterar/remover/inserir dados"
}
```

TAGs

<https://discadornovo.voxfree.com.br/mobile/servicoTags.php>

Endpoint para carregamento das tags que foram setadas no protocolo atual, bem como as outras para edição ou ativação.

JSON a ser enviado:

```
{
  "protocolo": "20231206303160",
  "id_agente": "61",
  "action": "select",
  "tag": "test service",
  "codid_tag": "53",
  "codid_cliente": "1",
  "departamento": "9"
}
```

Action: Define a ação a ser feita. Podem ser:

“select”: Busca as tags do departamento e do agente.

“insert”: Grava uma nova TAG.

“activate”: seta a tag para o protocolo atual.

“deactivate”: remove a tag do protocolo atual, **mas não a apaga**.

“remove”: Deleta uma tag. **SÓ É POSSIVEL DELETAR TAGS QUE O AGENTE GRAVOU**. Essa função também remove as tags setadas para os protocolos que a usam

“update”: Altera uma tag que foi criada pelo agente.

Retorno do JSON (select):

```
{
  "tags": [
    {
      "codid_tag": "50",
      "nome": "Tag Financeiro old",
      "codid_cliente": "1",
      "cor": "#B911B9",
      "personalizado": 0,
      "ativa": 0
    },
    {
      "codid_tag": "53",
      "nome": "test service",
      "codid_cliente": "1",
      "cor": "#151515",
      "personalizado": 0,
      "ativa": 0
    }
  ]
}
```

“personalizado” indica se a tag foi criada pelo agente, ou seja, personalizada por ele.

Retorno do JSON (**insert**):

```
{
  "status": "ok",
  "new_codid": "1305"
}
```

“New_codid” é o ID da nova tag.

Retorno do JSON (**outros**):

```
{
  "status": "ok"//"falha - não foi possível alterar/remover/inserir dados"
}
```

Envio de mensagens

<https://app2.voxfree.com.br/mobile/enviaMensagem.php>

Endpoint a ser chamado quando enviar uma nova mensagem de texto.

Exemplo de JSON a ser enviado

```
{
  "protocolo": "20231130303159",
  "id_agente": "61",
  "id_canal_unico": "25",
  "id_agente": "61",
  "id_contato": "30",
  "is_group": "0",
  "nome_agente": "Gilles",
  "reply_id": "",
  "codid_cliente": "1",
  "mensagem": "teste"
}
```

is_group define se a mensagem é para um grupo.

reply_id vai ser vazio ou com o codid de uma mensagem anterior. Se for vazio, significa que a mensagem não é uma resposta. Se tiver um valor, será o ID da mensagem original que está sendo respondida.

Retorno do JSON:

```
[
  {
    "retorno": "ok"
  },
  {
    "mensagens": {
      "20231130303159": {
        "codid": "17932701",
        "protocolo": "20231130303159",
        "id": null,
        "type": "text",
        "subtype": null,
        "reply_id": ""
      }
    }
  }
]
```

```

        "fromMe": 1,
        "device": null,
        "content": "*Gilles*: \nteste",
        "url": null,
        "file": null,
        "timestamp": 1701780765,
        "lido": 0,
        "status_api": 0,
        "excluido": 0,
        "data_mensagem": "2023-12-05 09:52:45"
    }
}
]

```

O retorno contém o valor 'retorno' que informa se enviou corretamente ou não.

Caso OK, retornará a mensagem enviada no formato padrão de retorno de mensagens, para poder montar a mensagem visualmente no chat.

Envio de Anexos e mídias

<https://app2.voxfree.com.br/mobile/enviaAnexo.php>

Endpoint para envio de arquivos de mídia como áudio, vídeo, imagens, documentos;

Este endpoint se difere pois não é enviado um JSON, e sim um FORM-DATA via POST com os dados necessários, e um arquivo via POST.

POST a ser enviados:

	Key	Value
<input checked="" type="checkbox"/>	file	Select Files
<input checked="" type="checkbox"/>	protocolo	20231206303160
<input checked="" type="checkbox"/>	codid_cliente	1
<input checked="" type="checkbox"/>	id_canal_unico	25
<input checked="" type="checkbox"/>	id_agente	61
<input checked="" type="checkbox"/>	id_contato	30
<input checked="" type="checkbox"/>	reply_id	
<input checked="" type="checkbox"/>	mensagem	Olá

“file”: É o arquivo selecionado para envio.

“reply_id” só será enviado caso esteja respondendo uma mensagem.

“mensagem” é a mensagem que pode ser enviada junto com o anexo

Retorno do JSON:

```
[
  {
    "retorno": "ok"
  },
  "mensagens":{
    "20231206303160":{
      "codid":"18116864",
      "protocolo":"20231206303160",
      "id":null,
      "type":"text",
      "subtype":null,
      "reply_id":"",
      "fromMe":1,
      "device":null,
      "content":"Ol\u00e1",
      "url":"https:\\\\app.voxfree.com\\assets\\upload\\omni\\voxfree\\5519991622167\\1_25_IMG-20221111-WA0071.png",
      "file":"1_25_IMG-20221111-WA0071.png",
      "timestamp":1701982397,
      "lido":0,
      "status_api":0,
      "excluido":0,
      "data_mensagem":"2023-12-07 17:53:17"
    }
  }
]
```

O retorno contém o valor 'retorno' que informa se enviou corretamente ou não.

Caso OK, retornará a mensagem enviada no formato padrão de retorno de mensagens, para poder montar a mensagem visualmente no chat.

Busca de tabulações

JSON que busca as tabulações criadas pelo agente e as registradas previamente. Usado para escolher uma tabulação daquele atendimento no momento de finalizar o atendimento.

<https://app2.voxfree.com.br/mobile/buscaTabulacoes.php>

Exemplo de JSON a ser enviado

```
{
  "protocolo":"20231130303159",
  "codid_cliente":"1"
}
```

Retorno:

```
{
  "tabulacoes": [
    {
      "nome": "Finalizar - Teste financeiro",
      "codid": "10"
    },
    {
      "nome": "sucesso",
      "codid": "22"
    }
  ]
}
```

NOVO PROTOCOLO MANUAL

Para iniciar um novo protocolo manual, é necessário escolher primeiro o departamento, depois o canal a ser utilizado para a criação do mesmo.

Os webservices necessários são:

Buscar Departamentos

Irá efetuar a busca de departamentos que o agente está cadastrado.

<https://app2.voxfree.com.br/mobile/buscaDepartamentos.php>

JSON:

```
{
  "id_agente": "61"
}
```

Retorno:

```
{
  "departamentos": [
    {
      "codid": "9",
      "nome": "Financeiro_old"
    },
    {
      "codid": "14",
      "nome": "Recarga de créditos (boletos e comprovantes)"
    }
  ],
  "status": "ok"
}
```


Buscar Canais

Ir  efetuar a busca de canais do cliente, depois de selecionado o departamento.

<https://app2.voxfree.com.br/mobile/buscaCanais.php>

Exemplo de JSON:

```
{
  "id_agente": "61",
  "departamento_selecionado": "9"
}
```

Retorno:

```
{
  "departamentos": [
    {
      "id_unico": "25",
      "canal": "Voxfree"
    },
    {
      "id_unico": "231",
      "canal": "Teste Wpp Oficial"
    },
    {
      "id_unico": "242",
      "canal": "Teste Whatsapp Oficial Carlos"
    }
  ],
  "status": "ok"
}
```

Busca de contatos/Inserção de novo contato

JSON que irá fazer a busca dos contatos cadastrados para aquele cliente, e possibilita a inserção de um novo contato.

<https://app2.voxfree.com.br/mobile/servicoContatos.php>

Exemplo de JSON a ser enviado:

```
{
  "action": "select",
  "codid_cliente": "1",
  "search": "",
  "nome": "Gilles",
  "numero": "5519999999999",
  "email": ""
}
```

“action”:

- “select” busca os contatos atuais.
- “insert” adiciona um contato novo com os campos “nome”, “numero” e “email” acima.

O campo “search”, se preenchido, faz com que o sistema busque os dados conforme o que foi colocado no campo. Seja nome ou número do contato.

Retorno JSON:

```
{
  "contatos": [
    {
      "codid": "364423",
      "nome": "Gilles teste",
      "numero": null,
      "historico": null,
      "ativo": null
    },
    {
      "codid": "30",
      "nome": "Gilles Willian",
      "numero": "5519991622167",
      "historico": "30",
      "ativo": "3"
    }
  ],
  "status": "ok"
}
```

Novo Protocolo manual (iniciado pelo operador)

<https://app2.voxfree.com.br/mobile/novaConversaManual.php>

Exemplo de JSON:

```
{
  "id_agente": "61",
  "codid_cliente": "1",
  "id_canal": "25",
  "codid_contato": "30",
  "departamento": "9"
}
```

Retorno:

```
{
  "status": "ok",
  "em_atendimento": 0,
  "codid_protocolo": "395349"
}
```

“**em_atendimento**” define se o contato já está em atendimento atualmente.

Caso o valor seja “1”, o contato já está em atendimento com alguém, e será retornado um JSON semelhante a este:

```
{
  "status": "falha - em atendimento",
  "em_atendimento": 1,
  "agente_em_atendimento_codid": "61",
  "agente_em_atendimento_nome": "Gilles"
}
```

“**agente_em_atendimento_codid**” retorna o ID do agente.

“**agente_em_atendimento_nome**” retorna o nome do agente para exibição.

Finalizar/Transferir/Finalizar e Transferir

JSON que vai ser chamado quando clicar pra finalizar ou transferir o atendimento.

<https://app2.voxfree.com.br/mobile/finalizarAtendimento.php>

Exemplo de JSON a ser enviado

```
{
  "action": "transferir",
  "protocolo": "20231213303164",
  "id_agente": "61",
  "id_canal_unico": "25",
  "new_id_agente": "60",
  "id_contato": "30",
  "codid_departamento": "9",
  "nome_agente": "Gilles",
  "codid_cliente": "1",
  "carteirizado_check": "0",
  "selected_tabulacao": "22",
  "text_send": "teste"
}
```

“action”:

- “finalizar”: para finalizar o atendimento.
- “transferir”: para encaminhar o atendimento à outro agente. Neste caso, o campo “new_id_agente” é necessário, com o valor do novo agente. Não é necessário informar o departamento, visto que o protocolo não será fechado.
- “transferir finalizar”: finaliza o chamado atual e cria um novo no departamento escolhido para o novo agente.

“text_send”: caso este campo não esteja vazio, ao transferir, uma mensagem será gravada para o próximo atendente, sem que seja enviada ao contato.

“fidelizado_check”: 0 ou 1. Indica se a conversa está com o “check” de fidelizado marcado ou não.

“selected_tabulacao”: tabulação escolhida para finalizar o atendimento.

JSON de retorno:

```
{
  "retorno": "ok"
}
```

ou

```
{
  "retorno": "falha - não foi possível atualizar protocolo"
}
```

Exemplo de falha, onde não foi possível marcar o protocolo como finalizado.

Busca Carteirizados

Busca os dados de clientes carteirizados ou remove a carteirização escolhida.

<https://app2.voxfree.com.br/mobile/buscaCarteirizacoes.php>

Exemplo de JSON:

```
{
  "id_agente": "61",
  "action": "select",
  "codid_contato": "30",
  "codid_departamento": "9"
}
```

codid_contato e codid_departamento só serão necessários para remover a carteirização.

“action”:

- “select”: retorna as carteirizações atuais do agente.
- “delete”: apaga a carteirização conforme os dados enviados (contato, departamento e agente)

Retorno:

```
{
  "status": "ok",
  "carteirizados": [
    {
      "codid": "11362",
      "codid_contato": "30",
      "codid_agente": "61",
      "nome": "Gilles Willian",
      "numero_inteiro": "5519991622167",
      "nome_agente": "Gilles"
    }
  ]
}
```

TEMPLATES (MODELOS) - API Whatsapp Oficial META

Busca os templates cadastrados do canal atual, ou envia um template específico.

<https://app2.voxfree.com.br/mobile/templatesWhatsapp.php>

PS: REGRAS SOBRE TEMPLATE

Para iniciar uma conversa com um contato, deve-se obrigatoriamente iniciar utilizando um TEMPLATE. Não é possível começar um chat de outra forma, a mensagem não será aprovada. Após enviado o template, o contato tem 24h para responder, dessa forma iniciando um novo “chat” nos termos da META. Se não houver respostas, deverá ser enviado um novo TEMPLATE para tentar iniciar um novo atendimento.

Após uma resposta do cliente, só será possível enviar mensagens de texto para o cliente dentro de 24h da última mensagem enviada pelo mesmo. Caso passe 24h, será necessário o envio de um novo template.

Por isso será necessário bloquear o envio de mensagens na tela. O fechamento de protocolo pode ocorrer a qualquer momento, mesmo após 24h.

Exemplo de JSON:

```
{
  "protocolo": "20240222312628",
  "id_agente": "7204",
  "action": "select"
}
```

```
-----
{
  "protocolo": "20240222312628",
  "id_agente": "7204",
  "action": "send_template",
  "codid_template": "80"
}
```

“action”: seleciona qual a ação escolhida.

- “select”: seleciona os templates do cliente atual, com base no protocolo.
- “send_template”: Envia o template para o contato atual do protocolo.

Retorno exemplo “select”:

```
{
  "template": [
    {
      "codid": "80",
      "nome_template": "retorno_comercial",
      "imagem_template": null
    },
    {
      "codid": "81",
      "nome_template": "retorno_comercial_cliente",
      "imagem_template": null
    },
    {
      "codid": "83",
      "nome_template": "continuidade_devido_integracao_meta_facebook",

```

```

        "imagem_template": null
    },
    {
        "codid": "84",
        "nome_template": "voxfree_atendimento_dpto_financeiro",
        "imagem_template": null
    }
]
}

```

Retorno exemplo "send_template":

```

[
  {
    "retorno": "ok"
  },
  {
    "mensagens": {
      "20240222303307": {
        "codid": "18872124",
        "protocolo": "20240222303307",
        "id": null,
        "type": "template",
        "subtype": null,
        "fromMe": 1,
        "device": null,
        "content": "<div class=\"d-flex justify-content-center flex-column\"><span class=\"my-1\" style=\"font-weight: bold; color: #0c0c0c\">VoxFree - retorno Comercial</span><span class=\"my-1\" style=\"color: #0c0c0c\">OlÃ; conforme negociaÃ§Ão em andamento, estou chamando para tirarmos algumas duvidas.\n\nPodemos conversar?</span><span class=\"my-1\" style=\"font-size: 0.9em; color: #666262\">responda para dar continuidade neste atendimento</span></div>",
        "url": null,
        "file": null,
        "timestamp": 1708623809,
        "lido": 0,
        "status_api": 0,
        "excluido": 0,
        "data_mensagem": "2024-02-22 14:43:29"
      }
    }
  }
]

```

API OFICIAL META – INSTAGRAM E FACEBOOK

O envio e recebimento de mensagens para facebook e instagram flui da mesma forma que whatsapp, com a única diferença de que **NÃO É POSSÍVEL** iniciar um chat por essas plataformas.