

totalIP

Integração

SUMÁRIO

Sumário	2
1. Integração de Telefonia.....	7
É possível fazer integração do sistema Total IP com CRM's e RP's de diferentes formas.	7
1.1 Via API.....	7
1.1.1 Função Login.....	7
1.1.2 Função Logout	8
1.1.3 Função Login Hardphone	9
1.1.4 Função Logout Hardphone.....	10
1.1.5 Função Status	10
1.1.6 Função set_status	11
1.1.7 Função gerenciar_campanhas	12
1.1.8 Função ligações_campanha	12
1.1.9 Função usuários.....	13
1.1.10 Função campanhas.....	14
1.1.11 Função status_campanhas.....	14
1.1.12 Função fila_espera	15
1.1.13 Função gravação.....	15
1.1.14 Função grupos_de_atendimento	16
1.1.15 Função set_status_telefones_campanhas.....	17
1.1.16 Função inserir_telefone_campanha	18
1.1.17 Função status_servidores.....	19
1.1.18 Função status_servidores_view	20
1.1.19 Função adicionar_usuario_com_perfil	20
1.1.19.1 Função atualizar_usuario_com_perfil.....	22
1.1.20 Função discar.....	23
	2

1.1.21 Função importar_discador	25
1.1.22 Função excluir_telefone_campanha	26
1.1.23 Função status_ramal	27
1.1.24 Função status_telefone	28
1.1.25 Função set_pause	29
1.1.26 Função set_unpause	29
1.1.27 Função alterar_cliente	30
1.2 Via Socket	31
1.2.1 Funções de leitura no socket	31
1.2.1.1 Ligação Ativa	31
1.2.1.2 Ligação Receptiva	32
1.2.1.3 Ligação Discador	32
1.2.1.4 Ligação Discador Preview	32
1.2.1.5 Ligações de Agendamento Operador	33
1.2.1.6 Desligamento	33
1.2.1.7 Troca de Status de Intervalo	33
1.2.2 Funções de escrita no socket	34
1.2.2.1 Envio de comando para troca de status de intervalo	34
1.2.2.2 Salvar Status em Campanha	34
1.2.2.3 Agendamento para um número futuro do cliente	36
1.2.2.4 Configuração de Usuário Padrão	37
1.2.2.5 Atualização de Usuário Padrão	38
1.2.2.6 Inserir Telefone Campanha	39
1.2.2.7 Salvar Status de Telefone em Campanha utilizando o parâmetro 1	40
1.2.2.8 LOGIN	41
1.2.2.9 LOGOUT	42

1.2.2.10 LOGIN HARDPHONE	42
1.2.2.11 LOGOUT HARDPHONE.....	43
1.2.2.12 SETPAUSE	43
1.2.2.13 SETUNPAUSE	44
1.2.2.14 ALTERARCLIENTE	44
1.2.2.15 DISCAR.....	45
1.3 Via Banco de Dados.....	47
1.3.1 Dados Gerais do Sistema.....	48
1.3.1.1 Informações de Campanhas.....	48
1.3.1.2.1 Histórico de campanhas.....	49
1.3.1.4 Ligações Ativas	51
1.3.1.5 Ligações Receptivas.....	52
1.3.1.6 Importar telefones para discagem.....	53
1.3.1.7 Reagendamento	54
1.3.1.8 Resultado do sistema de discagem	54
1.3.1.9 Exclusão de Telefones / Listas do Processo de Discagem.....	55
1.3.1.10 Telefones não trabalhados.....	57
1.3.1.11 Lista de Usuários	57
1.3.1.12 Lista de Status de Usuários	59
1.3.1.13 Lista de Status de Telefone	59
1.3.1.14 Gerenciar Campanhas	60
1.3.1.15 Lista Telefones Importados da Campanha.....	61
1.3.1.15.1 Função inserir_telefone_campanha	62
1.3.1.16 Lista Status de Campanha	63
1.3.1.17 Salvar Status em Campanha.....	63
1.3.1.18 Alterar Status do Ramal	64

1.3.1.19 Tabela de Grupos de Usuários	65
1.3.1.20 Pausas.....	65
1.3.1.21 Ura de Pesquisa	65
1.3.1.22 Configuração Usuário Padrão	66
1.3.1.23 Informações de Grupos de Atendimento	67
1.3.1.24 Logs de Grupos de Atendimento	67
1.3.1.25 Telefones de Grupos de Atendimento	68
1.3.1.26 Usuários de Grupos de Atendimento.....	69
1.3.1.27 Status de usuários de Grupos de Atendimento	69
1.3.1.28 Uso de Canais	69
1.3.1.29 Alterar Cliente	70
1.3.1.30 Tentativas Não Atendidas – TNA.....	70
1.3.1.31 Telefones Bloqueados	71
1.3.1.32 Tempo de Nível de Serviço.....	71
1.3.1.33 Log das Campanhas.....	72
1.3.1.34 Resultado Discador Mensal.....	73
1.3.1.35 Inserir Telefones na Black List	74
1.3.1.36 Remover Telefones na Black List.....	74
1.3.1.37 Relação de Black List	75
1.3.1.38 SMS Recebidas	75
1.3.1.39 Rotas.....	76
1.4 Recursos Adicionais	76
1.4.1 Click to dial	76
1.5 Modelo de Importação de Arquivo de Discagem	77
1.6 Integração com TOTALPHONE	78
1.6.1 Abrir o TotalPhone e efetuar o login automaticamente.....	78

1.6.2 Enviar dígitos ao TotalPhone para compor um número	78
1.6.3 Efetuar a discagem	78
1.6.4 Desligar uma ligação em curso.....	79
1.6.5 Atender alguma ligação receptiva.....	79
1.6.6 Colocar (ou tirar) a ligação que está em curso, em espera	79
1.6.7 Ativar (ou desativar) a opção mudo.....	79
1.6.8 Ativar (ou desativar) a opção “AA – Auto-atendimento”	80
1.6.9 Efetuar rediscagem do último número discado.....	80
1.6.10 Capturar alguma ligação receptiva do Grupo de Captura	80
1.6.11 Transferir uma ligação em curso.....	80
1.6.12 Ativar (ou desativar) alguma das 6 linhas disponíveis no TotalPhone	81
1.6.13 Efetuar o logout e fechar o TotalPhone	81
1.6.14 Reiniciar o TotalPhone	81
2. Integração de E-Mail	87
2.1 Via API.....	87
2.1.1 Buscar e-mail por assunto.....	87
2.1.2 Buscar e-mail por conteúdo	88
2.1.3 Buscar e-mail por destinatário.....	89
2.1.4 Buscar e-mail por fila de atendimento.....	90
2.1.5 Buscar e-mail por operador.	91
2.1.6 Buscar e-mail por remetente.	92

1. Integração de Telefonia

É possível fazer integração do sistema Total IP com CRM's e RP's de diferentes formas.

1.1 Via API

Temos um conjunto de funções capazes de passar diversas informações ao cliente, como por exemplo: o status de um determinado ramal, lista de ramais, lista de campanhas cadastradas, a fila de espera de um grupo de atendimento, etc.

Informações Técnicas: nossa API pode ser consultada via requisições web.

Para ver a lista completa da API, acesse http://endereco_do_PBX/api

1.1.1 Função Login

Definição: Esta função efetua o login do usuário, porém é necessário que o usuário esteja com o ramal registrado em um softphone.

Essa função não é utilizada para realizar a abertura e login do usuário no TotalPhone, para isso verifique o item “1.6.1 Abrir o TotalPhone e efetuar o login automaticamente” deste documento.

Sintaxes: `api/login?ramal=<ramal desejado>`

Retornos:

- Caso o ramal não seja informado na requisição:

RAMAL NÃO INFORMADO

- Caso o ramal informado não seja encontrado em nosso sistema:

RAMAL NÃO ENCONTRADO

- Caso o ramal informado seja um hardphone:

NAO É POSSÍVEL EFETUAR LOGIN DE HARDPHONE VIA API

- Caso o número de licenças seja excedido:

LICENÇA DE RAMAIS EXCEDIDA

- Caso o softphone do ramal informado esteja desconectado:

SOFTPHONE NÃO ESTÁ CONECTADO

- Quando a operação de login for efetuada com sucesso:

RAMAL LOGADO COM SUCESSO

Exemplos:

<http://192.168.0.1/api/login?ramal=10005>

RAMAL LOGADO COM SUCESSO

1.1.2 Função Logout

Definição: Esta função efetua o logout do usuário.

Essa função não é utilizada para realizar o logout e fechar o TotalPhone, para isso verifique o item “1.6.13 Efetuar o logout e fechar o TotalPhone” deste documento.

Sintaxes: api/logout?ramal=<ramal desejado>

Retornos:

- Caso o ramal não seja informado na requisição:

RAMAL NÃO INFORMADO

- Caso o ramal informado não seja encontrado em nosso sistema:

RAMAL NÃO ENCONTRADO

- Caso o ramal informado seja um hardphone:

NÃO É POSSÍVEL EFETUAR LOGOUT DE HARDPHONE VIA API

- Quando a operação de logout for efetuada com sucesso:

RAMAL DESLOGADO COM SUCESSO

Exemplos:

<http://192.168.0.1/api/logout?ramal=10005>

RAMAL DESLOGADO COM SUCESSO

1.1.3 Função Login Hardphone

Definição: Esta função efetua o login de um ramal Hardphone.

Sintaxes: [api/login_hardphone?ramal=<ramal desejado>](#)

Caso possua um ramal compartilhado:

[/api/login_hardphone?ramal=<ramal desejado>&hardphone=<ramal compartilhado>](#)

Retornos:

- Caso o ramal não seja informado na requisição:

RAMAL NÃO ENCONTRADO

- Caso o ramal informado não seja encontrado em nosso sistema:

RAMAL NÃO ENCONTRADO

- Quando a operação de login for efetuada com sucesso:

RAMAL LOGADO COM SUCESSO

- Caso o ramal compartilhado não seja informado na requisição:

RAMAL NÃO ENCONTRADO

- Caso o ramal compartilhado informado não seja encontrado em nosso sistema:

RAMAL NÃO ENCONTRADO

Exemplos:

<http://186.39.53.67/api/login?ramal=40024>

RAMAL LOGADO COM SUCESSO

/api/login_hardphone?ramal=40018&hardphone=50001

RAMAL LOGADO COM SUCESSO

1.1.4 Função Logout Hardphone

Definição: Esta função efetua o logout de um ramal Hardphone.

Sintaxes: api/logout_hardphone?ramal=<ramal desejado>

Retornos:

- Caso o ramal não seja informado na requisição:

RAMAL NÃO INFORMADO

- Caso o ramal informado não seja encontrado em nosso sistema:

RAMAL NÃO ENCONTRADO

- Quando a operação de logout for efetuada com sucesso:

RAMAL DESLOGADO COM SUCESSO

Exemplos:

http://186.39.53.67/api/logout?ramal=40024

RAMAL DESLOGADO COM SUCESSO

1.1.5 Função Status

Definição: Esta função retorna todos os status de usuários cadastrados no sistema.

Sintaxe: api/status

Retorno: <código do status>;<nome do status>

Exemplo: <http://192.168.0.1/api/status>

- 1;Logado
- 2;Deslogado
- 3;Siga-me
- 4;Reunião
- 5;Visita em Cliente
- 6;Intervalo de Almoço
- 7;Feedback

1.1.6 Função set_status

Definição: Esta função altera o status de um usuário que não utiliza hardphone.

Sintaxes: [api/set_status?ramal=<ramaldesejado>&status_id=<id do status desejado>](http://192.168.0.1/api/set_status?ramal=<ramaldesejado>&status_id=<id do status desejado>)

Retornos:

- Caso o ramal requisitado não seja encontrado no sistema:

RAMAL NÃO ENCONTRADO

- Caso o status_id informado não seja encontrado no sistema:

STATUS NÃO EXISTE

- Caso o ramal do usuário seja um hardphone:

NÃO É POSSÍVEL ALTERAR STATUS DE HARDPHONE

- Caso o ramal ou status_id não seja informado:

RAMAL OU STATUS_ID NAO INFORMADO

- Se a operação for efetuada com sucesso:

STATUS ALTERADO COM SUCESSO

Exemplos:

http://192.168.0.1/api/set_status?ramal=10005

RAMAL OU STATUS_ID NAO INFORMADO

http://192.168.0.1/api/set_status?ramal=10005&status_id=5

STATUS ALTERADO COM SUCESSO

http://192.168.0.1/api/set_status?ramal=10010&status_id=3

NAO E POSSIVEL ALTERAR STATUS DE HARDPHONE

1.1.7 Função gerenciar_campanhas

Definição: Esta função ativa ou desativa uma campanha.

Sintaxe: [api/gerenciar_campanha?campanha_id=<código da campanha>](#)

Retornos:

- Caso a campanha não seja informada ou não seja localizada

CAMPANHA NÃO ENCONTRADA

-Caso em que a campanha foi ativada

CAMPANHA ATIVADA

- Caso em que a campanha foi desativada

CAMPANHA DESATIVADA

Exemplos:

http://192.168.0.1/api/gerenciar_campanha?campanha_id=2

CAMPANHA NÃO ENCONTRADA

http://192.168.0.1/api/gerenciar_campanha?campanha_id=50

CAMPANHA ATIVADA

http://192.168.0.1/api/gerenciar_campanha?campanha_id=50

CAMPANHA DESATIVADA

1.1.8 Função ligações_campanha

Definição: Esta função retorna o último status de cada número discado pelo sistema do discador.

Sintaxe: [api/ligacoes_campanha?campanha=<código da campanha>](#)

Retornos:

<usuario>;<parâmetro1>;<parâmetro2>;<ddd>;<telefone>;<código do status>;<duração>

CAMPANHA NÃO ENCONTRADA

NAO HÁ LIGAÇÕES DE CAMPANHA

usuário: código do operador que atendeu a ligação

parâmetro1: primeiro parâmetro importado na campanha

parâmetro2: segundo parâmetro importado na campanha

ddd: código de área importado na campanha

telefone: número do telefone importado na campanha

código do status: corresponde ao código das ligações da campanha, utilize a função

status_campanhas para ver a lista de todos os status e seus respectivos códigos

duração: tempo da ligação em segundos

Exemplo:

```
http://192.168.0.1/api/ligacoes_campanha?campanha=27
21;127846;0001;21;81793134;3;85
;467351;0002;98;89254691;8;5
10;400173;0001;62;35236544;6;96
;147494;0002;11;84826400;12;54
21;397547;0001;21;92053545;7;30
```

1.1.9 Função usuários

Definição: Esta função retorna todos os ramais cadastrados ordenados pelo código do usuário.

Sintaxe:api/usuarios

Retorno: <código do usuario>;<nome do usuario>;<ramal do usuario>

Exemplo:

```
http://192.168.0.1/api/usuarios
1;Suporte Totalip;99999
5;Marcos Pereira;67156
10;Cláudia Nascimento;64136
```

11;Pedro Faria;62152
12;Júlio da Silva;65198
14;Rafael Bueno;62197
18;Rodrigo Soares;65160
17;Fernanda Martins;60179

1.1.10 Função campanhas

Definição: Esta função retorna as campanhas cadastradas ordenadas pelo código da campanha.

Sintaxe: api/campanhas

Retorno: <código da campanha>;<nome da campanha>

Exemplo: http://192.168.0.1/api/campanhas

1;Campanha Clientes X
2;Campanha Clientes Y
3;Campanha Clientes Z

1.1.11 Função status_campanhas

Definição: esta função retorna todos os status de ligações de campanhas.

Sintaxe: api/status_campanhas

Retorno: <código do status>;<nome do status>

Exemplo:

http://192.168.0.1/api/status_campanhas
3;Entregue ao Operador
7;Ocupado
8;Não Atende
9;Discado Sistema
11;Desligado Sem Operadores Livres
12;Rota Indisponível

13;Número Inválido

1.1.12 Função fila_espera

Definição: esta função retorna a fila de espera de uma determinada fila.

Sintaxe: api/fila_espera?fila=<nome da fila>

Retornos:

<posição na fila>;<número de origem>;<tempo de espera>

FILA NAO ENCONTRADA

Tempo de espera: tempo em segundos

Exemplo:

http://192.168.0.1/api/fila_espera?fila=call_center

1;1195894637;2.124578

2;1129563288;3.354878

3;1133556214;3.452456

4;1120425638;4.025787

5;1142359987;4.124548

6;1142145789;4.354757

7;1172356598;5.121247

1.1.13 Função gravação

Definição: esta função retorna os arquivos de gravação de uma ligação.

Sintaxes:

api/gravacao?codigo_ligacao=<código da ligação>

api/gravacao?codigo_ligacao=<código da ligação>&parte=<número da parte>

api/gravacao?codigo_monitoria=<código do arquivo>

Obs.: Há casos em que buscando pelo código da ligação mais de um arquivo contendo as gravações é gerado.

Obs.: Nestas situações será retornada a mensagem MAIS DE UM ARQUIVO ENCONTRADO, ESPECIFIQUE QUAL PARTE DESEJA OBTER, e, portanto a parte do arquivo deverá ser informada na URL como nos exemplos abaixo.

Retornos:

O próprio arquivo em formato WAV

NENHUMA GRAVAÇÃO ENCONTRADA

MAIS DE UM ARQUIVO ENCONTRADO, ESPECIFIQUE QUAL PARTE DESEJA OBTER

PARTE ESPECIFICADA NÃO EXISTE

Exemplos:

http://192.168.0.1/api/gravacao?codigo_ligacao=1272916393.14005

http://192.168.0.1/api/gravacao?codigo_ligacao=1272916393.14005&parte=2

http://192.168.0.1/api/gravacao?codigo_monitoria=84532

1.1.14 Função grupos_de_atendimento

Definição: esta função retorna as ligações que foram ou não atendidas dos grupos de atendimento. Devem ser informados o dia, mês e ano que se deseja usar para obter as informações.

Sintaxe: `api/grupos_de_atendimento?dia=<dia>&mes=<mes>&ano=<ano>`

Retornos:

`<identificador do grupo>;<nome do grupo de atendimento>`

`<identificador>;<nomedo operador>;<número de origem>;<duração>;<tempo de espera>;<status>;`

`<data>`

INFORMACOES NÃO LOCALIZADAS

Grupo de Atendimento:

- identificador do grupo: identificador do grupo de atendimento.
- nome do grupo de atendimento: nome do grupo de atendimento.

Ligações:

- Identificador: código do operador que atendeu a ligação
- Usuário: nome do operador que atendeu a ligação
- Número de origem: numero que fez a ligação para a fila
- Duração: tempo de duração da ligação com o operador em segundos.

- Tempo de espera: tempo que a ligação esperou até ser atendida ou se não foi atendida até o momento da desistência.
- Status: status da ligação.
- Data: data da ligação

Exemplo:

`http://192.168.0.1/api/grupos_de_atendimento?dia=10&mes=10&ano=2010 2;Comercial
27;40111;Ana Paula Santos;1130761239;1382;21;ATENDIDA OPERADOR;04/11/2010 09:51
9;40119;Marina Fagundes Romero;1131888490;63;2;ATENDIDA OPERADOR;04/11/2010 10:10
26;40110;Rafael Franco Prazeres;1131888490;49;6;ATENDIDA OPERADOR;04/11/2010 10:12
27;40111;Ana Paula Santos;1123312836;41;5;ATENDIDA OPERADOR;04/11/2010 10:31
9;40119;Marina Fagundes Romero;1123312836;426;5;ATENDIDA OPERADOR;04/11/2010 10:33
26;40110;Rafael Franco Prazeres;1130761244;33;4;ATENDIDA OPERADOR;04/11/2010 10:51
26;40110;Rafael Franco Prazeres;1189883083;45;11;ATENDIDA OPERADOR;04/11/2010 11:18
9;40119;Marina Fagundes Romero;1132425871;96;6;ATENDIDA OPERADOR;04/11/2010 11:26`

1.1.15 Função `set_status_telefonos_campanhas`

Definição: esta função cria um status para uma ligação da campanha.

Sintaxe:`api/set_status_telefonos_campanhas?parametro1=<primeiro parâmetro do cliente>&número do telefone do cliente>&id_campanha=<código da campanha>&id_status=<código do status>&ramal=<número do ramal do usuário que realizou a alteração>&data=<data de agendamento da ligação>&uniqueid=<uniqueid da ligação>.`

`parametro1`: Parâmetro 1 do cliente, informado na importação do mailing

`numerodotelefone`: Número de telefone do cliente, informado na importação do mailing

`id_campanha`: Código da campanha criada no Total IP

`id_status`: Código do status

`ramal`: Ramal do usuário que realizou a alteração

`data (<dia><mes><ano><hora><minuto>)`: Data de reagendamento da ligação. Essa opção deve ser informada apenas se realizar o reagendamento. Exemplo de formato de data: "300320120837", será transformado em 30/03/2012, horário 08:37. **Para realizar o reagendamento o campo ID_STATUS deve ser 1002.**

uniqueid: código único da ligação.

Retornos:

- Caso um parâmetro não seja informado na requisição:

PARAMETROS NAO INFORMADOS VERIFIQUE SINTAXE DO COMANDO

- Caso o cliente não seja localizado:

CLIENTE NAO LOCALIZADO NA CAMPANHA

- Caso o status informado não exista:

STATUS INFORMADO NAO EXISTE

- Caso o usuário do sistema Total IP não seja localizado:

USUARIO TOTALIP NAO LOCALIZADO

- Caso tenha excedido o número máximo de agendamentos por cliente:

AGENDAMENTOS EXCEDIDOS

- Caso a data de agendamento seja anterior a data atual:

O AGENDAMENTO DEVER SER PARA UMA DATA FUTURA

Exemplo: http://192.168.0.1/api/set_status_telefones_campanhas?parametro1=Total

[IP&numerodotelefone=33553434&id_campanha=1&id_status=10&ramal=99999&data=300320120837&uniqueid=1111111111.1111](http://192.168.0.1/api/set_status_telefones_campanhas?parametro1=TotalIP&numerodotelefone=33553434&id_campanha=1&id_status=10&ramal=99999&data=300320120837&uniqueid=1111111111.1111)

STATUS CADASTRADO COM SUCESSO

Obs.: O agendamento ID_STATUS 1002 não fará a ligação de forma automática, será exibido um aviso ao operador na hora do agendamento, avisando que o mesmo possui uma ligação agendada.

1.1.16 Função inserir_telefone_campanha

A função `inserir_telefone_campanha` permite que insira um novo telefone para um cliente na base de dados. Para isso, é necessário que o integrador que irá inserir esse telefone indique qual a prioridade dele, ou seja, qual a posição do telefone que ele está inserindo. 1, 2, 3, 4, 5, etc...

Para fazer isso, o integrador pode realizar uma consulta na view `telefones_campanhas` e verificar quantos telefones determinado cliente tem e insere o próximo telefone com prioridade desejada, exemplo:

Se o cliente João tem 2 telefones, sendo que os mesmos foram inseridos no campo `telefone1` e `telefone2`, quando o integrador verificar na base de dados esse cliente verá que há 2 telefones, portanto o próximo telefone é inserido no `telefone3`.

Definição: esta função insere um telefone em uma campanha.

Sintaxes: api/inserir_telefone_campanha?id_campanha=<código da campanha>¶metro=<numero do parâmetro>&valor_parametro=<valor do parâmetro>&prioridade=<numero da prioridade>&codigo_area=<código de área>&telefone=<número de telefone>

Retornos:

TELEFONE INSERIDO
CLIENTE NAO ENCONTRADO
MAIS DE UM CLIENTE ENCONTRADO
PARAMETRO NAO INFORMADO
PARAMETRO NAO EXISTE
PRIORIDADE NAO INFORMADA
JA EXISTE NUMERO DE TELEFONE COM ESTA PRIORIDADE
PRIORIDADE EXCEDE LIMITE DE TELEFONES DA CAMPANHA
VALOR DO PARAMETRO NAO INFORMADO
LIMITE DE TELEFONES DA CAMPANHA EXCEDIDO
CAMPANHA NAO ENCONTRADA
ID DA CAMPANHA NAO INFORMADO

Exemplos:

http://192.168.0.1/api/inserir_telefone_campanha?id_campanha=20¶metro=2&valor_parametro=1234&prioridade=3&codigo_area=11&telefone=33553434

TELEFONE INSERIDO

http://192.168.0.1/api/inserir_telefone_campanha?id_campanha=20

CLIENTE NAO ENCONTRADO

1.1.17 Função status_servidores

Definição: esta função retorna o status dos servidores. Informações atualizadas a cada 3 minutos.

Sintaxe: api/status_servidores

Retorno:

<id do servidor>;<nome do servidor>;<status>;

Exemplo:

http://192.168.0.1/api/status_servidores

- 1;Servidor Banco de Dados;OK
- 2;Servidor Aplicação 1;WARNING - Particao /backup 84%
- 3;Servidor Aplicação 2;CRITICAL - Uso de Memoria SWAP 21%

1.1.18 Função status_servidores_view

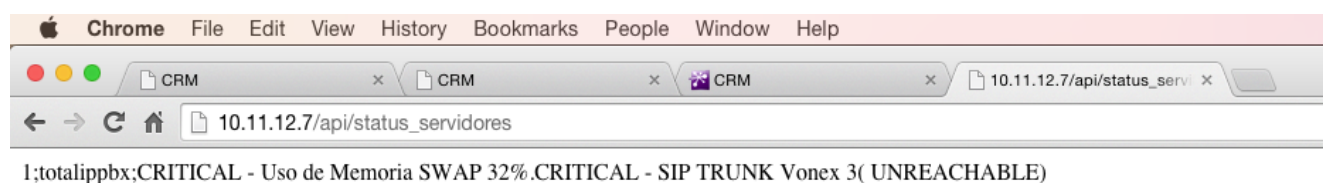
Definição: Relatório que exibe o status dos servidores. Informações atualizadas a cada 3 minutos.

Sintaxe: api/status_servidores_view

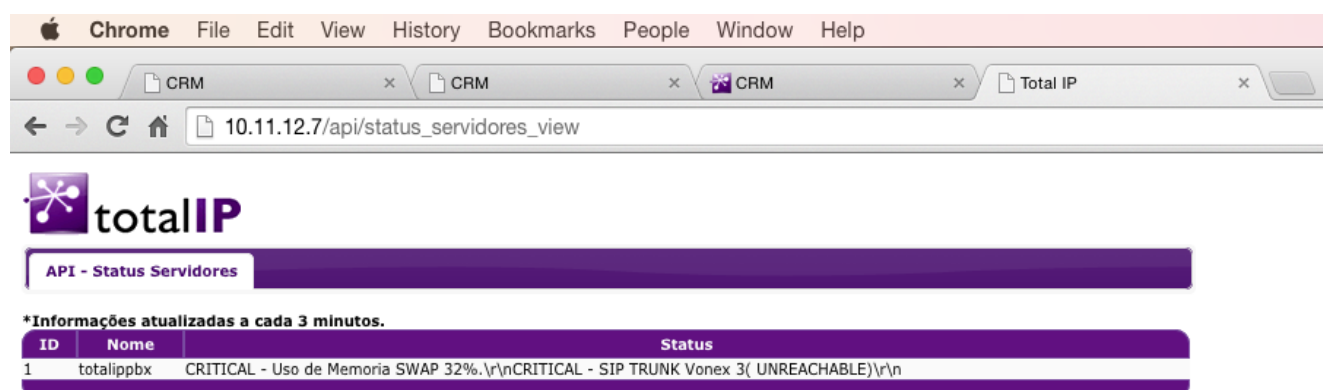
Retorno:

Relatório contém as colunas ID, Nome e Status

Exemplo 1: 10.11.12.7/api/status_servidores



Exemplo 2: 10.11.12.7/api/status_servidores_view



1.1.19 Função adicionar_usuario_com_perfil

Definição: Esta função possibilita a criação de um usuário utilizando como padrão as configurações de outro usuário.

Exemplo: originamos o usuário “Suporte” e queremos transmitir as mesmas configurações a outros usuários, isto sem que tenhamos a necessidade de cadastrar um usuário por vez.

Podemos personalizar os seguintes campos: nome, e-mail, celular e senha. Apenas os parâmetros ramal_padrao e ramal são obrigatórios, os demais são opcionais.

Sintaxe:

Obs.: Ao criarmos o ramal 44555 o nome dele será de acordo com o número do ramal criado.

http://192.168.0.1/api/adicionar_usuario_com_perfil?ramal_padrao=40018&ramal=44555&nome=Total

http://192.168.0.1/api/adicionar_usuario_com_perfil?ramal_padrao=40018&ramal=44555&nome=Total IP&email=totalip@totalip.com.br&senha=122345678

Obs.: Caso não seja inserida uma senha no final do comando automaticamente será gerada uma senha padrão de 1 a 8.

Opções:

ramal_padrao: Ramal para servir como modelo para copiar as suas configurações.

ramal: Número do ramal do novo usuário

nome: Nome do novo usuário

email: E-mail do novo usuário

celular: Número de celular do novo usuário

senha: Senha do novo usuário

Retornos:

- Usuário '<número do ramal>' criado com sucesso
- Usuário '<número do ramal>' não foi criado.
- Usuário '<número do ramal>' não foi criado. O nome <nome do usuário> já está em uso por outro usuário.

Nas mensagens de retorno podem aparecer mensagens de validação de nome do usuário, formato do e-mail, utilização do número de ramal, entre outras. Todas as validações da interface web também são aplicadas neste caso.

1.1.19.1 Função atualizar_usuario_com_perfil

Definição Esta função atualiza as informações de um usuário utilizando como padrão de atualização as configurações de outro usuário.

Exemplo: é possível parametrizarmos o usuário “Suporte” com todas as configurações iguais ao usuário “Total IP”.

Podemos personalizar os seguintes campos: nome, e-mail, celular e senha. Apenas os parâmetros ramal_padrao e ramal são obrigatórios, os demais são opcionais.

Sintaxe:
`http://192.168.0.1/api/atualizar_usuario_com_perfil?ramal_padrao=40018&ramal=44555`
`http://192.168.0.1/api/atualizar_usuario_com_perfil?ramal_padrao=40018&ramal=44555&nome=TotalIP&email=totalip@totalip.com.br&celular=33553434&senha=122345678`
`http://192.168.0.1/api/atualizar_usuario_com_perfil?ramal_padrao=40018&ramal=44555&nome=Total IP&email=totalip@totalip.com.br&senha=122345678`

Opções:

ramal_padrao: Ramal para servir como modelo para copiar as suas configurações.

ramal: Número do ramal do usuário que deve ser a ser atualizado

nome: Nome do usuário que deve ser atualizado

email: E-mail do usuário que deve ser atualizado

celular: Número de celular do usuário que deve ser atualizado

senha: Senha do usuário que deve ser atualizado

Retornos:

- Usuário '<número do ramal>' atualizado com sucesso.
- Usuário '<número do ramal>' não foi atualizado.
- Usuário '<número do ramal>' não foi atualizado. O nome <nome do usuário> já está em uso por outro usuário.

Nas mensagens de retorno podem aparecer mensagens de validação de nome do usuário, formato do e-mail, utilização do número de ramal, entre outras. Todas as validações da interface web também são aplicadas neste caso.

1.1.20 Função discar

Definição: Esta função permite originar uma ligação por meio de um hard phone ou softphone por meio de um ramal compartilhado ou não.

Obs: Para utilizar este método, é obrigatório o uso da chave fornecida pela Total IP. *

Caso configure a chave, todos os outros métodos deverão recebê-la como parâmetro.

*** Para obter uma chave, entre em contato com o suporte da Total IP.**

Sintaxe: api/discar?numero=<número>&ramal=<ramal>&chave=<Chave gerada pelo sistema>

Retornos:

- Ligação disparada com sucesso

DISCANDO

- Caso os parametro sejam passados incorretamente, ou inválidos

PARAMETROS INCORRETOS OU INVALIDOS

Exemplo:

http://10.11.12.193/api/discar?numero=984160601&ramal=40045&chave=db39eded0adfd54d1ce03d23dc333787

DISCANDO

Premissas:

-Se marca do telefone for Grandstream, o telefone deve estar com a versão do Firmware 1.0.5.15 ou superior.

- Se marca do telefone for Khomp, o telefone deve estar a partir do Build 10.

-Configurar o telefone para permitir essa função:

Em inglês:

Acessar opção “Settings > Call Features” e selecionar a opção “Enabled” para a função “Click-To-Dial-Feature”.

Em português:

Acessar a opção “Config, > Recursos da Chamada” e selecionar a opção “Ativado” para a função “Característica Clique para Discar”.

Configurações:

Se a função for utilizada por um *hardphone* ou Ramal Compartilhado, é necessário realizar a seguinte configuração:

Hardphone: Na edição do usuário na página *web*, é necessário selecionar o modelo do telefone IP, a senha para acesso *web* ao telefone e o IP do telefone.

Ramal Compartilhado: No menu “Configurações > Ramais Compartilhados” no CRM ou no menu “CRM > Ramais Compartilhados” na aplicação Total IP, configurar o ramal compartilhado que utilizará essa função. É necessário selecionar o modelo do telefone (Grandstream) e a senha utilizada para acesso do telefone na página *web*.

O IP do telefone será detectado automaticamente pela aplicação. Para isso, é necessário ao ramal compartilhado começar com o dígito 5.

Com as configurações acima realizadas, a função via API deve ser utilizada conforme exemplo abaixo:
<http://10.11.12.193/api/discar?numero=984160601&ramal=40045&chave=db39eded0adfd54d1ce03d23dc333787>

A aplicação enviará, por meio da nossa API, a API específica do telefone configurado para realizar a discagem.

API exemplo Khomp:

<http://root:root@192.168.0.25/goform/SavePhoneCallInfoCfg?DialNumber=2222&Operate=Dail&BlackListAccountID=127>

API exemplo GrandStream:

http://ip_address/cgi-bin/api-make_call?phonenumber=12345&account=0&password=admin

Se a função for utilizada em um ramal sem ser *hardphone*, a API enviará o comando > para o navegador onde o ramal estiver logado.

1.1.21 Função importar_discador

Definição: Esta função permite importar um mailing em uma campanha.

Sintaxe: `api/importar_discador?id_campanha=<id desejado>&identificador1=<parâmetro desejado>&telefone1=<número desejado>&telefone2=<número desejado>&ddd1=<número desejado>&ddd2=<número desejado>&telefone_1_discar_em=<DDMMYYYYHHMM>&telefone_2_discar_em=<DDMMYYYYHHMM>`
>

Sintaxe com chave de segurança: `api/importar_discador?chave_seguranca=<número da chave>&id_campanha=<id desejado>&identificador1=<parâmetro desejado>&telefone1=<número desejado>&telefone2=<número desejado>&ddd1=<número desejado>&ddd2=<número desejado>&telefone_1_discar_em=<DDMMYYYYHHMM>&telefone_2_discar_em=<DDMMYYYYHHMM>`
>

Retornos:

“X” NUMERO(S) IMPORTADO(S) COM SUCESSO

Exemplo:

`http://192.168.0.1/api/importar_discador?id_campanha=80&identificador1=Teste113&identificador2=Teste&telefone1=99999999&telefone2=33553434&ddd1=11&ddd2=11`

Exemplo usando chave API:

`http://192.168.0.1/api/importar_discador?chave_seguranca=2d5b61007208dc5071f1b98eb7d4384a&id_campanha=80&identificador1=Teste1&identificador2=Teste&telefone1=35125818&telefone2=351258185&ddd1=11&ddd2=11`

Obs.: O número pode ser importado sem o DDD, nesse caso vai ser utilizado o DDD padrão do cliente.

1.1.22 Função excluir_telefone_campanha

Definição: esta função exclui um telefone de uma campanha ou todos os telefones da campanha.

Sintaxes:

api/excluir_telefone_campanha?id_telefone=<código da ligação>

api/excluir_telefone_campanha?id_campanha=<código da campanha>

Retornos:

TELEFONE EXCLUIDO

TELEFONE NAO ENCONTRADO

TELEFONES DA CAMPANHA EXCLUIDOS

CAMPANHA NAO ENCONTRADA

Exemplos:

http://192.168.0.1/api/excluir_telefone_campanha?id_telefone=120000

TELEFONE EXCLUIDO

http://192.168.0.1/api/excluir_telefone_campanha?id_campanha=20

TELEFONES DA CAMPANHA EXCLUIDOS

Obs: O registro de exclusão ficará salvo na tabela do banco de dados excluir_telefone_campanha por 7 dias.

Para verificar se o telefone foi excluído, é possível fazer um SELECT na tabela excluir_telefone_campanha, se a coluna “executado” estiver com o valor “t” (True) significa que a exclusão foi realizada.

Para que o número informado seja excluído, este não podem estar em status intermediários que são:

Discado Sistema;

URA do Discador;

Na Fila de Espera.

1.1.23 Função status_ramal

Definição: esta função retorna informações gerais sobre um determinado ramal.

Sintaxes: api/status_ramal?ramal=<ramal desejado> ou api/status_ramal?id=<id do usuário>

Retornos:

- Caso o usuário esteja em ligação receptiva:

<nome do usuário>;<ramal do usuário>;Receptiva;<número de origem>;<número discado>;<Código da Ligação>;<duração da ligação em segundos>;<complemento do número>

- Caso o usuário esteja em ligação ativa:

<nome do usuário>;<ramal do usuário>;Ativa;<número discado>;<Código da Ligação>;<duração da ligação em segundos>

- Caso o usuário esteja em ligação do discador:

<nome do usuário>;<ramal do usuário>;Discador;<id da campanha>;<nome da campanha>;<parâmetro 1>;<parâmetro 2>;<Código da Ligação>;<Número de Telefone>;<duração da ligação em segundos>

- Caso o usuário não esteja em ligação:

<nome do usuário>;<ramal do usuário>;<status do ramal do usuário>;<status do usuário>;<id do status do usuário>

- Caso o usuário não exista:

RAMAL NAO ENCONTRADO

Exemplos:

http://192.168.0.1/api/status_ramal?ramal=10005

Carlos da Silva;10005;Ativa;22154748;768.484154

http://192.168.0.1/api/status_ramal?id=5

Eduardo Moreira;40009;Desconectado;Deslogado;2

http://192.168.0.1/api/status_ramal?ramal=20010

Rodrigo Vieira;20010;Livre;Intervalo Almoço;55

1.1.24 Função status_telefone

Definição: esta função retorna todos os status de telefone cadastrados no sistema.

Sintaxe: api/status_telefone

Retorno:

<código do status>;<nome do status>

Exemplo:

http://192.168.0.1/api/status_telefone

0;Livre

1;Ocupado

2;Ocupado

3;Ocupado

4;Desconectado

8;Tocando

9;Ocupado

1.1.25 Função set_pause

Definição: esta função efetua a pausa do usuário

Sintaxes: api/set_pause?ramal=<ramal desejado>

Retornos:

Caso o ramal não seja informado na requisição:

RAMAL NAO INFORMADO

Caso o ramal informado não seja encontrado em nosso sistema:

RAMAL NAO ENCONTRADO

Quando a operação de pausa for efetuada com sucesso:

PAUSA ALTERADA COM SUCESSO

Exemplos:

http://192.168.0.1/api/set_pause?ramal=10005

PAUSA ALTERADA COM SUCESSO

1.1.26 Função set_unpause

Definição: esta função retira a pausa do usuário

Sintaxes: api/set_unpause?ramal=<ramal desejado>

Retornos:

Caso o ramal não seja informado na requisição:

RAMAL NAO INFORMADO

Caso o ramal informado não seja encontrado em nosso sistema:

RAMAL NAO ENCONTRADO

Quando a operação de remoção da pausa for efetuada com sucesso:

PAUSA ALTERADA COM SUCESSO

Exemplos:

http://192.168.0.1/api/set_unpause?ramal=10005

PAUSA ALTERADA COM SUCESSO

1.1.27 Função alterar_cliente

Definição: Esta função altera o valor de um parâmetro de um cliente da campanha.

Sintaxes: `api/alterar_cliente?id_campanha=<ID da campanha>¶metro=<Número do parâmetro utilizado como busca>&valor_parametro=<Valor do parâmetro de busca>&novo_parametro=<Parâmetro a ser alterado>&valor_novo_parametro=<Valor do parâmetro a ser alterado>&chave=<chave de segurança>`

Obs: O parâmetro **chave** será necessário apenas caso a mesma esteja ativa na API.

Retornos:

CLIENTE ALTERADO

CLIENTE NAO ENCONTRADO

MAIS DE UM CLIENTE ENCONTRADO

PARAMETRO NAO INFORMADO

PARAMETRO NAO EXISTE
NOVO PARAMETRO NAO INFORMADO
NOVO PARAMETRO NAO EXISTE
VALOR DO PARAMETRO NAO INFORMADO
VALOR DO NOVO PARAMETRO NAO INFORMADO
CAMPANHA NAO ENCONTRADA
ID DA CAMPANHA NAO INFORMADO

Exemplos:

`http://192.168.0.1/api/alterar_cliente?id_campanha=20¶metro=2&valor_parametro=1234&novo_parametro=3&valor_novo_parametro=11&chave=e766e45bb35f35fff6cf52a89118250b`
CLIENTE ALTERADO

1.2 Via Socket

Nesta integração o cliente se conecta no PBX através do protocolo Telnet (TCP) para ler informações de ligações e troca de status que estão sendo realizadas no servidor e também para escrever no socket e realizar alguma função.

Informações Técnicas: Para leitura, a conexão é feita na porta 25000.

Para escrita, a conexão é feita na porta 27000. Sempre que um comando de escrita é realizado, com sucesso ou não, a conexão é encerrada.

1.2.1 Funções de leitura no socket

Informações exibidas na porta 25000 do socket.

1.2.1.1 Ligação Ativa

<A><RAMAL><TELEFONE DISCADO><UNIQUEID>

Exemplo:

<A><40000><99999999><123456789.101112>

O Ramal 40000 está fazendo uma ligação para o Telefone 99999999. Essa ligação possui o código 123456789.101112, único no sistema.

1.2.1.2 Ligação Receptiva

<R><RAMAL><TELEFONE ORIGEM><TELEFONE DISCADO><UNIQUEID>

Exemplo:

<R><40000><99999999><88888888><123456789.101112>

O telefone 99999999 ligou no telefone 88888888 e foi atendido pelo ramal 40000. Essa ligação possui o código 123456789.101112, único no sistema.

***Obs.: No caso de ligações locais, o DDD de origem será removido para facilitar a comparação com outros relatórios.**

1.2.1.3 Ligação Discador

<D><RAMAL><TELEFONE DISCADO><PARAMETRO1><PARAMETRO2><ID CAMPANHA> UNIQUEID>

Nota: Os valores dos PARAMETRO1 e PARAMETRO2 são informados no momento do carregamento das listas de discagem.

<D><40000><99999999><219217305861><TESTE DO TOTALIP><10><123456789.101112>

O Discador entrou em contato no telefone <99999999> e entrou a ligação ao Ramal 40000. Os valores 21927305861 e "TESTE DO TOTALIP" são valores informados no momento do carregamento da listagem. Essa ligação possui o código 123456789.101112, único no sistema.

1.2.1.4 Ligação Discador Preview

<PREVIEW><RAMAL><TELEFONE DISCADO><PARAMETRO1><PARAMETRO2><ID CAMPANHA>

Nota: Os valores dos PARAMETRO1 e PARAMETRO2 são informados no momento do carregamento das listas de discagem.

<PREVIEW><40000><999999999><219217305861><TESTE DO TOTALIP><10>

O Total IP abriu um pop-up do telefone<999999999> para o Ramal 40000 quando trabalhado na modalidade Preview de campanha. Os valores 2192730581 e "TESTE DO TOTALIP" são valores informados no momento do carregamento da listagem.

1.2.1.5 Ligações de Agendamento Operador

<AGOP><RAMAL><TELEFONE DISCADO><PARAMETRO1><PARAMETRO2><ID CAMPANHA>

Nota:Envia-se a mensagem quando um usuário foi notificado sobre um agendamento realizado no sistema.

Exemplo:

<AGOP><40000><999999999><219217305861><TESTE DO TOTALIP><10>

O TotalIP informou o <RAMAL> para entrar em contato no telefone <999999999>. Os valores 21927305861 e "TESTE DO TOTALIP" são valores informados no momento do carregamento da listagem.

1.2.1.6 Desligamento

<H><RAMAL><UNIQUEID>

Exemplo:

<H><40000><12342343569.237645>

O Ramal 40000 desligou a ligação em que estava.

1.2.1.7 Troca de Status de Intervalo

<S><RAMAL><ID_STATUS><NOME DO STATUS>

Exemplo:

<S><40000><1><Logado>

O ramal 40000 acabou de trocar seu status para Logado.

1.2.2 Funções de escrita no socket

Possíveis funções de escrita na porta 27000 do socket.

1.2.2.1 Envio de comando para troca de status de intervalo

Para efetuar a troca de status, enviando um comando via socket para a aplicação. O integrador deve se conectar na porta 27000 e enviar um comando no formato:

<SETSTATUS><RAMAL><ID_STATUS>

Exemplo:

<SETSTATUS><40000><1>

O ramal 40000 acabou de trocar seu status para 1, nesse caso o status Logado.

Retornos:

RAMAL NAO ENCONTRADO: Ramal não existe.

STATUS NAO EXISTE: O Id do status especificado não existe.

NAO E POSSIVEL ALTERAR STATUS DE HARDPHONE:A troca de status somente acontece para softphone. Em hardphones, não há intervalos.

STATUS ALTERADO COM SUCESSO: O status do ramal foi alterado com sucesso.

RAMAL OU STATUS_ID NAO INFORMADO:Um dos campos, ramal ou status não foi informado no envio do comando.

IP NAO TEM AUTORIZACAO PARA ESCREVER COMANDOS NO SOCKET:O endereço IP da máquina não foi autorizado no sistema. Entre em contato com o suporte solicitando a liberação.

1.2.2.2 Salvar Status em Campanha

Para salvar um status em campanha, enviando um comando via socket para a aplicação. O

integrador deve se conectar na porta 27000 e enviar um comando no formato:

<SETSTATUSTELEFONECAMPANHA><PARAMETRO1><NUMERODOTELEFONE><ID_CAMPANHA><ID_STATUS><RAMAL><DDMMYYYYHHMM><UNIQUEID>

PARAMETRO1: Parametro1 informado no carregamento do mailing.

NUMERODOTELEFONE: Número do telefone do cliente em que o status deverá ser inserido.

ID_CAMPANHA: Identificador da campanha onde deve ser feito a tabulação.

ID_STATUS: Status que deverá ser tabulado.

RAMAL: Número do ramal que deverá receber a tabulação.

DIAHORA: Dia e hora em que o histórico deverá ser inserido no formato DDMMYYYYHHMM. Se nenhum valor for informado, o sistema utilizará a data atual.

UNIQUEID: Código único da ligação.

Exemplo:

<SETSTATUSTELEFONECAMPANHA><219.273.058-61><33553434><1><1><40005><300320120837><1515063682.70419>

Salva um status 1 no cliente cujo parametro1 é igual a 219.273.058-61, cujo telefone seja 33553434. Este histórico estará associado a campanha 1 e ao ramal 40005. A data do histórico será 30/03/2012 às 08:37.

Retornos:

CLIENTE NAO LOCALIZADO NA CAMPANHA: Não foi encontrado um cliente com os dados informados na campanha informada.

RAMAL NAO ENCONTRADO: Ramal não existe.

STATUS NAO EXISTE: O id do status especificado não existe.

STATUS INSERIDO COM SUCESSO: O status do ramal foi alterado com sucesso.

RAMAL OU STATUS_ID NAO INFORMADO: Um dos campos, ramal ou status não foi informado no envio do comando.

PARAMETROS NAO INFORMADOS VERIFIQUE SINTAXE DO COMANDO: Os parâmetros informados não foram localizados.

IP NAO TEM AUTORIZACAO PARA ESCREVER COMANDOS NO SOCKET: O endereço IP da máquina não foi autorizado no sistema. Entre em contato com o suporte solicitando a liberação.

AGENDAMENTOS EXCEDIDOS: O número máximo de agendamentos para este ramal foi excedido

O AGENDAMENTO DEVER SER PARA UMA DATA FUTURA: A data do agendamento deve ser uma data futura.

1.2.2.3 Agendamento para um número futuro do cliente

Para agendar uma ligação para um número futuro, ou seja, um número do cliente que esteja no mailing e é diferente do número atual que o operador está falando, enviando um comando via socket para a aplicação, o integrador deve se conectar na porta 27000 e enviar um comando no formato:

```
<SETSTATUSTELEFONECAMPANHA><PARAMETRO1>NUMERODOTELEFONE<ID_CAMPANHA>  
<ID_STATUS> <RAMAL><HHMMYYYYHHMM>
```

Exemplo:

O cliente é importado com três números. Ao contatar o primeiro telefone (33553434) e o mesmo não for tabulado com status finalizador, é possível configurar o terceiro telefone (999884466) para que seja discado em um certo horário, para isso devemos seguir a seguinte ordem de tabulação:

1. Salvar o status de agendamento para o terceiro telefone (999884466):
<SETSTATUSTELEFONECAMPANHA><Total IP><999884466><210><23><40044><290820141420>

No exemplo acima o telefone 999884466 foi agendado para ser discado às 14:20h do dia 29/08/2014

2. Salvar um status não finalizar e sem retentativa para o telefone contatado, no caso do exemplo acima, o primeiro telefone:

```
<SETSTATUSTELEFONECAMPANHA><Total IP><33553434><210><93><40044>
```

Se o agendamento funcionar, o retorno do socket será: **STATUS CADASTRADO COM SUCESSO**

Se o agendamento não funcionar, o retorno do socket será: **CLIENTE NAO LOCALIZADO NA CAMPANHA**

Obs.: Um agendamento pode não funcionar, por exemplo, se o telefone informado no momento de tabular na base de dado da Total IP não existir para o cliente informado.

Obs.: É importante ressaltar que para que seja feito esse agendamento, o primeiro número não pode ser tabulado com um status finalizador, nem com um status que tenha o “reagendar” e também não pode possuir mais de uma tentativa na estratégia de discagem.

Obs.: Caso ao realizar a discagem para o telefone 3 (ou o telefone agendado) houver um insucesso, o discador realizará ligação para o segundo telefone do cliente (ou o próximo telefone do cliente seguindo a estratégia).

1.2.2.4 Configuração de Usuário Padrão

Definição: Esta função possibilita a criação de um usuário utilizando como padrão as configurações de outro usuário.

Exemplo: originamos o usuário “Suporte” e queremos transmitir as mesmas configurações a outros usuários, isto sem que tenhamos a necessidade de cadastrar um usuário por vez.

Podemos personalizar os seguintes campos: nome, e-mail, celular e senha. Apenas os parâmetros ramal_padrao e ramal são obrigatórios, os demais parâmetros são opcionais.

Sintaxe:

<ADICIONARUSUARIOCOMPERFIL><ramal_padrao><ramal><nome><email><celular><senha>

Opções:

ramal_padrao: Ramal para servir como modelo para copiar as suas configurações.

ramal: Número do ramal do novo usuário

nome: Nome do novo usuário

email: E-mail do novo usuário

celular: Número de celular do novo usuário

senha: Senha do novo usuário

Exemplo:

<ADICIONARUSUARIOCOMPERFIL><77777><88888><Total

IP><email@totalip.com.br><984169856><12345678>

<ADICIONARUSUARIOCOMPERFIL><77777><88888><Total IP><email@totalip.com.br><984169856>

<ADICIONARUSUARIOCOMPERFIL><77777><88888><Total IP><984169856><12345678>

Obs.: Caso não seja inserida uma senha no final do comando automaticamente será gerada uma senha padrão de 1 a 8.

Retornos:

- Usuário '<número do ramal>' criado com sucesso
- Usuário '<número do ramal>' não foi criado.
- Usuário '<número do ramal>' não foi criado. O nome <nome do usuário> já está em uso por outro usuário.

Nas mensagens de retorno podem aparecer mensagens de validação de nome do usuário, formato do e-mail, utilização do número de ramal, entre outras. Todas as validações da interface web

também são aplicadas neste caso.

Com todos os parâmetros

<ADICIONARUSUARIOCOMPERFIL><ramal_padrao><ramal><nome><email><celular><senha>

Sem o parâmetro de senha

<ADICIONARUSUARIOCOMPERFIL><ramal_padrao><ramal><nome><email><celular><>

Sem o parâmetro de nome e de e-mail

<ADICIONARUSUARIOCOMPERFIL><ramal_padrao><ramal><><><celular><senha>

OBS.: ADICIONARUSUARIOCOMPERFIL e ATUALIZARUSUARIOCOMPERFIL funcionam da mesma forma e possuem as mesmas opções.

Utilizamos ADICIONARUSUARIOCOMPERFIL, para adicionar um usuário.

Utilizamos ATUALIZARUSUARIOCOMPERFIL para atualizar um usuário previamente inserido.

1.2.2.5 Atualização de Usuário Padrão

Definição: Esta função possibilita a criação de um usuário utilizando como padrão as configurações de outro usuário.

Exemplo: originamos o usuário “Suporte” e queremos transmitir as mesmas configurações a outros usuários, isto sem que tenhamos a necessidade de cadastrar um usuário por vez.

Podemos personalizar os seguintes campos: nome, e-mail, celular e senha. Apenas os parâmetros ramal_padrao e ramal são obrigatórios, os demais parâmetros são opcionais.

Sintaxe:

<ADICIONARUSUARIOCOMPERFIL><ramal_padrao><ramal><nome><email><celular><senha>

Opções:

ramal_padrao: Ramal para servir como modelo para copiar as suas configurações.

ramal: Número do ramal do novo usuário

nome: Nome do novo usuário

email: E-mail do novo usuário

celular: Número de celular do novo usuário

senha: Senha do novo usuário

Exemplo:

<ADICIONARUSUARIOCOMPERFIL><77777><88888><Total
IP><email@totalip.com.br><984169856><12345678>

<ADICIONARUSUARIOCOMPERFIL><77777><88888><Total IP><email@totalip.com.br><984169856>
<ADICIONARUSUARIOCOMPERFIL><77777><88888><Total IP><984169856><12345678>

Retornos:

- Usuário '<número do ramal>' criado com sucesso
- Usuário '<número do ramal>' não foi criado.
- Usuário '<número do ramal>' não foi criado. O nome <nome do usuário> já está em uso por outro usuário.

Nas mensagens de retorno podem aparecer mensagens de validação de nome do usuário, formato do e-mail, utilização do número de ramal, entre outras. Todas as validações da interface web também são aplicadas neste caso.

Com todos os parâmetros

<ADICIONARUSUARIOCOMPERFIL><ramal_padrao><ramal><nome><email><celular><senha>

Sem o parâmetro de senha

<ADICIONARUSUARIOCOMPERFIL><ramal_padrao><ramal><nome><email><celular><>

Sem o parâmetro de nome e de e-mail

<ADICIONARUSUARIOCOMPERFIL><ramal_padrao><ramal><><><celular><senha>

1.2.2.6 Inserir Telefone Campanha

Definição:

O sistema busca um cliente verificando o parametro informado(parametro1, parametro2, etc) junto com o valor.

Sintaxe:

<INSERIRTELEFONECAMPANHA><CAMPANHA_ID><PARAMETRO><VALOR_DO_PARAMETRO><PRIORIDADE><DDD><TELEFONE>

<INSERIRTELEFONECAMPANHA><10><2><TotalIP><4><11><33553434>

No exemplo acima, o sistema verifica se existe um cliente com parâmetro2 igual a 'TotalIP'.

Retornos:

TELEFONE INSERIDO
PRIORIDADE EXCEDE LIMITE DE TELEFONES DA CAMPANHA
JA EXISTE NUMERO DE TELEFONE COM ESTA PRIORIDADE
PRIORIDADE NAO INFORMADA
LIMITE DE TELEFONES DA CAMPANHA EXCEDIDO
MAIS DE UM CLIENTE ENCONTRADO

CLIENTE NAO ENCONTRADO
VALOR DO PARAMETRO NAO INFORMADO
PARAMETRO NAO EXISTE
PARAMETRO NAO INFORMADO
CAMPANHA NAO ENCONTRADA
ID DA CAMPANHA NAO INFORMADO
IP NAO TEM AUTORIZACAO PARA ESCREVER COMANDOS NO SOCKET.

Exemplo:

<INSERIRTELEFONECAMPANHA><23><1><Jonathan Mendes><3><11><33553434>

1.2.2.7 Salvar Status de Telefone em Campanha utilizando o parâmetro 1

Este comando nos permite salvar um status em campanha utilizando o parâmetro 1 para buscar os telefones.

É possível que as informações sejam obtidas em uma campanha específica ou em todas as campanhas. Para salvar um status em campanha enviando um comando via socket para a aplicação, o integrador deve se conectar na porta 27000 e enviar um comando no formato:

<SETSTATUSTELEFONECAMPANHAPARAMETRO1><PARAMETRO1><ID_CAMPANHA><ID_STATUS><RAMAL><DDMMYYYYHHMM>

PARAMETRO1: parametro1 informado no carregamento do mailing.

ID_CAMPANHA: identificador único da campanha no sistema. Se for utilizado o valor zero, o sistema buscará em todas as campanhas os telefones dos clientes com o parâmetro1, igual ao informado no comando. Caso contrário, o sistema buscará apenas os registros da campanha informada.

ID_STATUS: status que deverá ser tabulado.

RAMAL: número do ramal que deverá receber a tabulação.

DATA: dia e hora em que o histórico deverá ser inserido no formato DDMMYYYYHHMM. Se nenhum valor for inserido, o sistema utilizará a data atual.

Exemplos:

<SETSTATUSTELEFONECAMPANHAPARAMETRO1><Total IP><1><10><99999><200520131030>

É salvo o status 10 (ID do status) no cliente, cujo parâmetro 1 é igual a "Total IP". Este histórico estará associado à campanha 1 e ao ramal 99999. A data do histórico será 20/05/2013 às 10h30min.

<SETSTATUSTELEFONECAMPANHAPARAMETRO1><Total IP><0><10><99999><200520131030>

Neste caso, como o parâmetro "ID_Campanha" está com o valor zero, desta forma o sistema buscará informações em todas as campanhas.

Retornos:

CLIENTE NAO LOCALIZADO NA CAMPANHA: Não foi encontrado um cliente com os dados informados.

USUARIO TOTALIP NAO LOCALIZADO: Não foi localizado um usuário no sistema que possua o número de ramal informado.

STATUS INFORMADO NAO EXISTE: O ID do status especificado não existe.

PARAMETROS NAO INFORMADOS VERIFIQUE SINTAXE DO COMANDO: Caso um parâmetro não seja informado.

STATUS CADASTRADO COM SUCESSO - Campanha "Total IP": Informa que o status foi cadastrado com sucesso.

AGENDAMENTOS EXCEDIDOS: O número máximo de agendamentos para este ramal foi excedido.

O AGENDAMENTO DEVER SER PARA UMA DATA FUTURA: A data do agendamento deve ser uma data futura.

1.2.2.8 LOGIN

Definição: Esta função efetua o login do usuário, porém é necessário que o usuário esteja com o ramal registrado em um softphone.

Essa função não é utilizada para realizar a abertura e login do usuário no TotalPhone, para isso verifique o item "1.6.1 Abrir o TotalPhone e efetuar o login automaticamente" deste documento.

Sintaxe: <LOGIN><RAMAL>

Exemplo:<LOGIN><99999>

Retornos:

NAO E POSSIVEL EFETUAR LOGIN DE HARDPHONE VIA API

LICENCA DE RAMAIS EXCEDIDA

Possíveis Retornos:

SOFTPHONE NAO ESTA CONECTADO

RAMAL ESTA BLOQUEADO

RAMAL LOGADO COM SUCESSO

RAMAL NAO ENCONTRADO

RAMAL NAO INFORMADO

1.2.2.9 LOGOUT

Definição: Esta função efetua o logout do usuário.

Essa função não é utilizada para realizar o logout e fechar o TotalPhone, para isso verifique o item “1.6.13 Efetuar o logout e fechar o TotalPhone” deste documento.

Sintaxe:<LOGOUT><RAMAL>

Exemplo:<LOGOUT><99999>

Retornos:

NAO E POSSIVEL EFETUAR LOGOUT DE HARDPHONE VIA SOCKET

RAMAL DESLOGADO COM SUCESSO

RAMAL NAO ENCONTRADO

RAMAL NAO INFORMADO

1.2.2.10 LOGIN HARDPHONE

Definição: Esta função efetua o login de um Hardphone.

Sintaxe: <LOGINHARDPHONE><RAMAL>

Caso tenha um ramal compartilhado:

<LOGINHARDPHONE><RAMAL><RAMAL COMPARTILHADO>

Exemplo: <LOGINHARDPHONE><40018>

RAMAL LOGADO COM SUCESSO

<LOGINHARDPHONE><40018><50001>

RAMAL LOGADO COM SUCESSO

Retornos:

RAMAL LOGADO COM SUCESSO

RAMAL NÃO ENCONTRADO

1.2.2.11 LOGOUT HARDPHONE

Definição: Esta função efetua o logout de um Hardphone.

Sintaxe: <LOGOUTHARDPHONE><RAMAL>

Exemplo: <LOGOUTHARDPHONE><40018>

RAMAL DESLOGADO COM SUCESSO

Retornos:

RAMAL DESLOGADO COM SUCESSO

RAMAL NÃO ENCONTRADO

1.2.2.12 SETPAUSE

Definição: esta função efetua a pausa do usuário

Sintaxes: <SETPAUSE><RAMAL>

Retornos:

Caso o ramal não seja informado na requisição:

RAMAL NAO INFORMADO

Caso o ramal informado não seja encontrado em nosso sistema:

RAMAL NAO ENCONTRADO

Quando a operação de pausa for efetuada com sucesso:

PAUSA ALTERADA COM SUCESSO

Exemplos:

<SETPAUSE><40045>

PAUSA ALTERADA COM SUCESSO

1.2.2.13 SETUNPAUSE

Definição: esta função retira a pausa do usuário

Sintaxes: <SETUNPAUSE><RAMAL>

Retornos:

Caso o ramal não seja informado na requisição:

RAMAL NAO INFORMADO

Caso o ramal informado não seja encontrado em nosso sistema:

RAMAL NAO ENCONTRADO

Quando a operação de pausa for efetuada com sucesso:

PAUSA ALTERADA COM SUCESSO

Exemplos:

<SETUNPAUSE><40045>

PAUSA ALTERADA COM SUCESSO

1.2.2.14 ALTERARCLIENTE

Definição: Esta função altera o valor de um parâmetro de um cliente da campanha.

Sintaxes:

<ALTERARCLIENTE><IDCAMPANHA><PARAMETRO><VALORPARAMETRO><NOVOPARAMETRO><VALORNOVOPARAMETRO>

Retornos:

CLIENTE ALTERADO

CLIENTE NAO ENCONTRADO

MAIS DE UM CLIENTE ENCONTRADO

PARAMETRO NAO INFORMADO

PARAMETRO NAO EXISTE

NOVO PARAMETRO NAO INFORMADO

NOVO PARAMETRO NAO EXISTE

VALOR DO PARAMETRO NAO INFORMADO

VALOR DO NOVO PARAMETRO NAO INFORMADO

CAMPANHA NAO ENCONTRADA

ID DA CAMPANHA NAO INFORMADO

Exemplos:

<ALTERARCLIENTE><20><2><1234><3><15>

CLIENTE ALTERADO

1.2.2.15 DISCAR

Definição: Esta função permite originar uma ligação por meio de um hardphone ou softphone, usando ramal compartilhado ou não.

Obs: Para utilizar este método, é obrigatório o uso da chave fornecida pela Total IP.*

Caso configure a chave, todos os outros métodos deverão recebê-la como parâmetro.

*** Para obter uma chave, entre em contato com o suporte da Total IP.**

Sintaxe: <DISCAR><RAMAL><TELEFONE><CHAVE>

Retornos:

- Ligação disparada com sucesso

DISCANDO

- Caso o telefone não seja informado

NUMERO DE TELEFONE NAO INFORMADO

- Caso a chave de segurança não seja informada

CHAVE DE SEGURANCA NAO INFORMADO

- Caso a chave de segurança seja inválida

CHAVE DA API INVÁLIDA

Exemplo:

<DISCAR><40045><33553434><b405c4d29ca6325ecd99e7f7f37c9bd7>

DISCANDO

Premissas:

- Se marca do telefone for Grandstream, o telefone deve estar com a versão do Firmware 1.0.5.15 ou superior.
- Se marca do telefone for Khomp, o telefone deve estar a partir do Build 10.
- Configurar o telefone para permitir essa função:

Em inglês:

Acessar opção *"Settings > Call Features"* e selecionar a opção *"Enabled"* para a função *"Click-To-Dial-Feature"*.

Em português:

Acessar a opção *"Config, > Recursos da Chamada"* e selecionar a opção *"Ativado"* para a função *"Característica Clique para Discar"*.

Configurações:

Se a função for utilizada por um *hardphone* ou Ramal Compartilhado, é necessário realizar a seguinte configuração:

Hardphone: Na edição do usuário na página *web*, é necessário selecionar o modelo do telefone IP, a senha para acesso *web* ao telefone e o IP do telefone.

Ramal Compartilhado: No menu “Configurações > Ramais Compartilhados” no CRM ou no menu “CRM > Ramais Compartilhados” na aplicação Total IP, configurar o ramal compartilhado que utilizará essa função. É necessário selecionar o modelo do telefone (Grandstream) e a senha utilizada para acesso do telefone na página *web*.

O IP do telefone será detectado automaticamente pela aplicação. Para isso, é necessário ao ramal compartilhado começar com o dígito 5.

A aplicação enviará, por meio da nossa API, a API específica do telefone configurado para realizar a discagem.

API exemplo Khomp:

<http://root:root@192.168.0.25/goform/SavePhoneCallInfoCfg?DialNumber=2222&Operate=Dail&BlackListAccountID=127>

API exemplo GrandStream:

http://ip_address/cgi-bin/api-make_call?phonenummer=12345&account=0&password=admin

Se a função for utilizada em um ramal sem ser *hardphone*, a API enviará o comando > para o navegador onde o ramal estiver logado.

1.3 Via Banco de Dados

O cliente vai se conectar com usuário/senha no Banco de Dados e inserir os números que deseja discar pelo Dialer.

Informações Técnicas: para acessar o nosso Banco o cliente deve instalar o conector do PostgreSQL e acessar com o usuário "integracao". Esta integração permite o carregamento de filtros e a consulta

de resultados em tempo real dentro do sistema totalIP.

1.3.1 Dados Gerais do Sistema

Usuário: integracao

Banco de Dados: totalipdb

O endereço IP do host que acessará o banco deverá ser previamente informado para ser liberado dentro do sistema Total IP.

1.3.1.1 Informações de Campanhas

TABELA: campanhas

CAMPOS DA TABELA: ID,NOME,ATIVA,TELEFONES_RESTANTES

Onde:

ID (INTEIRO): Código Único da Campanha no sistema.

NOME (TEXTO): Nome da Campanha criada dentro do sistema.

ATIVA (BOOLEAN): Status da Campanha se está ativa ou não. Valor true para ATIVA.

TELEFONES_RESTANTES (INTEIRO): representa o número restantes de telefones que o sistema ainda tem para discar antes do término da campanha.

NUMEROS_AGENDADOS (INTEIRO): Quantidade de números agendados na campanha.

AGENDAMENTO_OPERADOR (INTEIRO): Quantidade de números agendados para o operador na campanha.

CLIENTES_FINALIZADOS (INTEIRO): Quantidade de clientes que tiveram status finalizar atrelado a algum telefone. Esses clientes não serão mais discados.

CLIENTES_NAO_FINALIZADOS (INTEIRO): Quantidade de clientes ainda não finalizados da campanha.

LIGACOES_ATENDIDAS (INTEIRO): Quantidade de ligações atendidas da campanha.

LIGACOES_NAO_ATENDIDAS (INTEIRO): Quantidade de ligações não atendidas da campanha.

LIGACOES_OCUPADAS (INTEIRO): Quantidade de ligações que tiveram status de ocupado na campanha.

RETENTATIVAS (INTEIRO): Quantidade de telefones que possuem retentativas na campanha.

DISCANDO (INTEIRO): Quantidade de ligações que estão sendo discadas na campanha.

LIGACOES_EM_ANDAMENTO_URA (INTEIRO): Quantidade de ligações que foram atendidas e estão trafegando na URA da campanha.

CLIENTES_EM_LIGACAO (INTEIRO): Quantidade de ligações em andamento entregue aos operadores.

LIGACOES_FILA (INTEIRO): Quantidade de ligações na fila de espera da campanha.

CLIENTES_VIRGENS (INTEIRO): Quantidade de clientes que não tiveram nenhum número discado na campanha.

ENTREGUES_SEM_TABULACAO (INTEIRO): Quantidade de clientes que tiveram um telefone entregue para a operação, porém essa ligação não teve um status tabulado na Total IP pelo operador. Os clientes com essa tabulação não serão rediscados.

Exemplo:

```
SELECT * FROM campanhas;
```

1.3.1.2 Histórico de campanhas

TABELA: historicos_campanhas

CAMPOS DA TABELA: ID_CAMPANHA, ID_CLIENTE, TELEFONE_CLIENTE, IDENTIFICADOR1, IDENTIFICADOR2, RAMAL, DATA, HISTORICO

Onde:

ID_CAMPANHA (INTEIRO): Código único da Campanha no sistema

ID_CLIENTE (INTEIRO): Código único do cliente no sistema

TELEFONE_CLIENTE (VARCHAR): Número de telefone do cliente

IDENTIFICADOR1 (VARCHAR): Parâmetro 1 utilizado na importação do cliente

IDENTIFICADOR2 (VARCHAR): Parâmetro 2 utilizado na importação do cliente

RAMAL (VARCHAR): Número do ramal que cadastrou o histórico

DATA (DATA): Data de criação do histórico

HISTORICO (VARCHAR): Texto com a descrição do histórico

Exemplo: SELECT * FROM historicos_campanhas;

1.3.1.2.1 Histórico de campanhas

TABELA: historicos_campanhas

CAMPOS DA TABELA: ID_CAMPANHA, ID_CLIENTE, TELEFONE_CLIENTE, IDENTIFICADOR1, IDENTIFICADOR2, RAMAL, DATA, HISTORICO

Onde:

ID_CAMPANHA (INTEIRO): Número de identificação da campanha no sistema

ID_CLIENTE (INTEIRO): Número de identificação do cliente no sistema

IDENTIFICADOR1 (TEXTO): Informação do primeiro parâmetro do cliente

IDENTIFICADOR2 (TEXTO): Informação do segundo parâmetro do cliente

RAMAL (TEXTO): Número do ramal que atendeu a ligação

DATA (DATA): dia-mês-ano e hora que a ligação foi recebida

HISTORICO (TEXTO): Informação registrada pelo operador no campo histórico.

Exemplo:

```
SELECT * FROM historicos_campanhas;
```

TABELA: ura_logs

CAMPOS DA TABELA: UNIQUEID, ID_URA, NOME_URA, COMANDO_URA, ARQUIVO_DE_SOM, OPCA0, DURACAO, DATA

Onde:

UNIQUEID (TEXTO): Código único da ligação no sistema Total IP.

ID_URA: (INTEIRO): Código único da URA no sistema

NOME_URA (TEXTO): Nome da URA

COMANDO_URA (TEXTO): Comando da URA que foi executado

ARQUIVO_DE_SOM (TEXTO): Arquivo de som que a URA executou

OPCA0 (TEXTO): Opção digitada pelo cliente

DURACAO (INTEIRO): Tempo que a ligação permaneceu em determinado comando

DATA (DATA): Data da ligação

Exemplo:

```
SELECT * FROM ura_logs;
```

1.3.1.3. Status servidores

TABELA: status_servidores

CAMPOS DA TABELA: ID, NOME, STATUS

Onde:

ID (INTEIRO): Código único do servidor no sistema

NOME (TEXTO): Nome do servidor

STATUS (TEXTO): Mensagem de monitoramento do servidor.

Exemplo: SELECT * FROM status_servidores;

1.3.1.4 Ligações Ativas

TABELA: ligacoes_ativo

CAMPOS DA TABELA:

ID, DESTINO, DURACAO, BILLING, STATUS, RAMAL, DATA, TIPO_LIGACAO, CUSTO, CUSTO_TOT
AL, CUSTO_ARRENDADO, BILLING_ARREDONDADO, FILIAL, UNIQUEID, ID_CAMPANHA, ID_ROTA,
NOME_ROTA, DESLIGAMENTO_SOLICITADO.

Onde:

ID (INTEIRO): Código da ligação único no sistema.

DESTINO (TEXTO): número destino da ligação.

DURACAO (INTEIRO): duração da ligação incluindo o tempo de toque em segundos.

BILLING (INTEIRO): duração da ligação sem o tempo de toque em segundos.

STATUS (TEXTO): status da ligação ANSWERED (Atendida), BUSY (Ocupado) e NO ANSWER (Não Atende).

RAMAL (TEXTO): número do ramal que efetuou a ligação se houver.

DATA (DATA): Data no sistema em que ocorreu a ligação.

TIPO_LIGACAO (TEXTO): tipo da ligação celular local, celular interurbano, etc.

CUSTO (FLOAT): custo da rota cadastrado no sistema Total IP.

CUSTO_TOTAL (FLOAT): custo total da ligação calculado pelo sistema Total IP.

CUSTO_ARREDONDADO (FLOAT): custo final com o arredondamento da operadora calculado pelo Total IP.

BILLING_ARREDONDADO (INTEGER): duração da ligação incluindo o tempo de toque em segundos.

FILIAL (TEXTO): Nome da Filial.

UNIQUEID (TEXTO): Identificador único da ligação.

ID_CAMPANHA (INTEIRO): Identificador único da campanha.

ID_ROTA (INTEIRO): Identificador único da rota.

NOME_ROTA (TEXTO): Nome da rota.

DESLIGAMENTO_SOLICITADO (BOOLEANO): Exibe a informação de quem encerrou a ligação t (Operador) & f (Externo).

Exemplo:

```
SELECT * FROM ligacoes_ativo;
```

1.3.1.5 Ligações Receptivas

TABELA: ligacoes_receptivo

CAMPOS DA TABELA:

ID,ORIGEM,DESTINO,DURACAO,BILLING,STATUS,RAMAL,DATA,TIPO_LIGACAO,CUSTO,CUSTO_TOTAL,UNIQUEID, DESLIGAMENTO_SOLICITADO.

Onde:

ID (INTEIRO): Código da ligação único no sistema.

ORIGEM (TEXTO): número de origem da ligação se houver.

DESTINO (TEXTO): número destino da ligação.

DURACAO (INTEIRO): duração da ligação incluindo o tempo de toque em segundos.

BILLING (INTEIRO): duração da ligação sem o tempo de toque em segundos.

STATUS (TEXTO): status da ligação ANSWERED(Atendida),BUSY(Ocupado) e NO ANSWER(Não Atende).

RAMAL (TEXTO): número do ramal que atendeu a ligação se houver.

DATA (DATA): Data no sistema em que ocorreu a ligação.

TIPO_LIGACAO (TEXTO): tipo da ligação celular local, celular interurbano, etc.

CUSTO (FLOAT): custo da rota cadastrado no sistema Total IP.

CUSTO_TOTAL (FLOAT): custo total da ligação calculado pelo sistema Total IP.

UNIQUEID (TEXTO): Código único da ligação no sistema Total IP

DESLIGAMENTO_SOLICITADO (BOOLEANO): Exibe a informação de quem encerrou a ligação t (Operador) & f (Externo).

Exemplo: SELECT * FROM ligações_receptivo;

1.3.1.6 Importar telefones para discagem

TABELA: importar_discador

CAMPOS DA TABELA:

ID_CAMPANHA,

IDENTIFICADOR1,IDENTIFICADOR2,DDD1,TELEFONE1,DDD2,TELEFONE2,DDD3,TELEFONE3,DDD4,TELEFONE4,DDD5,TELEFONE5,TELEFONE_1_DISCAR_AGORA,TELEFONE_1_DISCAR_EM,TELEFONE_2_DISCAR_AGORA,TELEFONE_2_DISCAR_EM,TELEFONE_3_DISCAR_AGORA,TELEFONE_3_DISCAR_EM,TELEFONE_4_DISCAR_AGORA,TELEFONE_4_DISCAR_EM,

TELEFONE_5_DISCAR_AGORA,TELEFONE_5_DISCAR_EM, CRIADO_EM

Onde:

ID_CAMPANHA (INTEIRO): Código da Campanha criada no Total IP. Esta informação deverá ser informada pelo cliente ao carregar a lista.

IDENTIFICADOR1 (TEXTO): CPF,ID,Código do Cliente.

IDENTIFICADOR2 (TEXTO): Nome,Razão Social, etc.

DDD1 ao DDD5 (TEXTO): DDD do telefone a ser cadastrado sem o 0 (Zero).

TELEFONE1 ao TELEFONE5 (TEXTO): Número dos Telefones do cliente.

TELEFONE_(1-5)_DISCAR_EM (DATA): Data e hora que o sistema totalIP deverá realizar a ligação.

TELEFONE_(1-5)_DISCAR_AGORA (BOOLEANO): determina se os números terão prioridade sobre os outros números importados na campanha. Por padrão, o valor desta coluna é FALSE. Caso seja passado o valor TRUE, será dada prioridade na discagem para estes números sobre todos os outros números da campanha.

CRIADO_EM (DATA): Data em que a importação daquele cliente foi realizada.

Exemplo 1:

INSERT INTO

```
importar_discador(id_campanha,identificador1,identificador2,ddd1,telefone1,ddd2,telefone2,telefone_1_discar_em) VALUES(15,'Total IP','Total IP','11','80986654','11','80125890','2012-04-24 16:47:46');
```

Exemplo 2: SELECT * FROM importar_discador;

1.3.1.7 Reagendamento

Para o uso do sistema de reagendamento, as seguintes colunas da “tabela importar_discador” devem ser preenchidas. Cada qual cumpre um papel específico no processo de agendamento. As ligações agendadas dentro do sistema tem prioridade de discagem. Ignoram os filtros e restrições presentes na campanha.

Possíveis Usos da coluna TELEFONE_(1-5)_DISCAR_AGORA:

Sistemas de reagendamento e sistemas onde é necessário disparar uma determinada ligação em um determinado momento, por exemplo, sistemas de ligue-me agora.

Possíveis Usos da coluna TELEFONE_(1-5)_DISCAR_EM:

Permite agendar uma data futura em que o discador fará o disparo das ligações.

1.3.1.8 Resultado do sistema de discagem

TABELA: resultado_discador

CAMPOS DA TABELA:

ID, ID_CAMPANHA, IDENTIFICADOR1, IDENTIFICADOR2, IDENTIFICADOR3, TELEFONE, ID_STATUS, STATUS, DATA, CODIGO_LIGACAO, DISCAR_EM, DISCAR_EM_OPERADOR.

Onde:

ID (INTEIRO): Código deste resultado único no sistema.

ID_CAMPANHA (INTEIRO): Identificador da Campanha.

IDENTIFICADOR1 (TEXTO): Identificador informado durante o carregamento.

IDENTIFICADOR2 (TEXTO): Identificador informado durante o carregamento.

IDENTIFICADOR3 (TEXTO): Identificador informado durante o carregamento.

TELEFONE (TEXTO): TELEFONE associado ao status.

ID_STATUS (INTEIRO): Identificador do Status no Sistema.

STATUS (TEXTO): Status do que aconteceu com a ligação. Ex.: "Ocupado", "Não Atende", "Entregue Sem Tabulação", etc. Os status variam de cliente para cliente, uma vez que podem ser criados outros status, além dos que acompanham o sistema por padrão.

DATA (DATA): Data no sistema em que ocorreu a marcação do evento.

CODIGO_LIGACAO (TEXTO): Código único da ligação no sistema Total IP

DISCAR_EM (DATA): Data que está agendada a discagem do telefone.

DISCAR_EM_OPERADOR (DATA): Data que o telefone foi agendado com o status "Agendamento Operador". Essa ligação não será disparada automaticamente, apenas será enviado um alerta ao usuário na data informando que ele possui um agendamento.

Exemplo:

```
SELECT * FROM resultado_discador;
```

1.3.1.9 Exclusão de Telefones / Listas do Processo de Discagem

Permite excluir um telefone específico ou todos os clientes e telefones de uma campanha específica já importada dentro do sistema Total IP.

Para excluir um telefone específico, inserir o valor no campo ID_TELEFONE. Para excluir todos os clientes e telefones associados a uma campanha. Adicione o ID_CAMPANHA e mantenha o ID_TELEFONE como vazio.

TABELA: excluir_telefone_campanha

CAMPOS DA TABELA:

ID, ID_TELEFONE, ID_CAMPANHA, EXECUTADO, DATA

Onde:

ID (INTEIRO): Código Interno de Controle das Exclusões cadastradas

ID_TELEFONE (INTEIRO): Identificador referente ao telefone a ser excluído da lista. Esta informação aparece na tabela telefones_campanhas no campo ID.

ID_CAMPANHA (INTEIRO): Identificador da Campanha que deve ter sua lista excluída.

EXECUTADO (BOOLEANO): controle para a exclusão ter sido realizada ou não.

DATA (DATA): Data em que a exclusão foi cadastrada no sistema.

Exemplo:

Exclusão de um telefone da campanha onde o ID do telefone é 1234

```
INSERT INTO excluir_telefone_campanha (id_telefone) VALUES(1234);
```

Exclusão de todos os clientes e telefones da campanha de ID=2

```
INSERT INTO excluir_telefone_campanha (id_campanha) VALUES(2);
```

Obs: O registro de exclusão ficará salvo na tabela por 7 dias.

Para verificar se o telefone foi excluído, é possível fazer um SELECT na tabela, se a coluna “executado” estiver com o valor “t” (True) significa que a exclusão foi realizada.

Para que o número informado seja excluído, este não podem estar em status intermediários que são:
Discado Sistema;

URA do Discador;
Na Fila de Espera.

1.3.1.10 Telefones não trabalhados

Exibe os telefones importados que não foram discados

TABELA: telefones_ao_trabalhados

CAMPOS DA TABELA: ID, ID_CAMPANHA, IDENTIFICADOR1, IDENTIFICADOR2, TELEFONE, IMPORTADO_EM, DISCAR_EM.

Onde:

ID (INTEIRO): Identificador único do cliente importado

ID_CAMPANHA (INTEIRO): Identificador único da campanha

IDENTIFICADOR1 (TEXTO): Primeiro parâmetro do cliente informado na importação

IDENTIFICADOR2 (TEXTO): Segundo parâmetro do cliente informado na importação

TELEFONE (TEXTO): Telefone do cliente informado na importação

IMPORTADO_EM (DATA): Data em que o cliente foi importado

DISCAR_EM (DATA): Data em que o telefone está configurado para discar. Informado na importação.

Exemplo: SELECT * FROM telefones_ao_trabalhados

1.3.1.11 Lista de Usuários

Exibe todos os usuários do sistema, o status de intervalo e o status do ramal de cada um.

TABELA: usuarios

CAMPOS DA TABELA:

ID,NOME,RAMAL,ID_STATUS_USUARIO,STATUS_USUARIO,ID_STATUS_TELEFONE,NOME_STATUS_TELEFONE,ID_GRUPO,EMAIL,MOBILE,TIPO_DA_LIGACAO,UNIQUEID,PARAMETRO1,PARAMETRO2,TELEFONE,ID_CAMPANHA e TELEFONE_ORIGEM.

Onde:

ID (INTEIRO): Identificador único do totalIP do colaborador.

NOME (TEXTO): Nome completo do colaborador.

RAMAL (TEXTO): Número do ramal do colaborador.

ID_STATUS_USUARIO (INTEIRO): Identificador do status de pausa do colaborador.

STATUS_USUARIO (TEXTO): nome do status de pausa do colaborador.

ID_STATUS_TELEFONE (INTEIRO): Identificador do status do telefone do colaborador.

NOME_STATUS_TELEFONE (TEXTO): nome do status do telefone do colaborador.

ID_GRUPO (INTEIRO): ID do grupo de usuário do operador

EMAIL (TEXTO): Email do colaborador.

MOBILE (TEXTO): Celular do colaborador.

TIPO_DE_LIGACAO (TEXTO): “A” quando ativo, “R” quando Receptivo, “D” quando Discador;

UNIQUEID (INTEIRO): Uniqueid da ligação em curso do usuário;

PARAMETRO1 (TEXTO): Parametro 1 do cliente inserido no mailing da ligação em curso;

PARAMETRO2 (TEXTO): Parametro 2 do cliente inserido no mailing da ligação em curso;

TELEFONE (TEXTO): Telefone destino da ligação em curso (ativo e discador);

ID_CAMPANHA (INTEIRO): ID da campanha em que o usuário está em ligação.

TELEFONE_ORIGEM (INTEIRO): Telefone de origem da ligação em curso (receptivo).

Exemplo: SELECT * FROM usuarios;

1.3.1.12 Lista de Status de Usuários

Lista os status de pausa de todo o sistema.

TABELA: status_usuarios

CAMPOS DA TABELA: ID,NOME

Onde:

ID (INTEIRO): Identificador único do status no sistema totalIP.

NOME (TEXTO): Nome completo do status de pausa.

Exemplo: SELECT * FROM status_usuarios;

1.3.1.13 Lista de Status de Telefone

Lista os status de pausa de todo o sistema.

TABELA: status_telefone

CAMPOS DA TABELA: ID,NOME

Onde:

ID (INTEIRO): Identificador único do status do telefone no sistema Total IP.

NOME (TEXTO): Nome completo do status de telefone.

Exemplo: SELECT * FROM status_telefone;

1.3.1.14 Gerenciar Campanhas

Permitir ativar ou desativar uma campanha do sistema. Se uma campanha estiver ativa, uma entrada na tabela irá desativar a campanha. Se a campanha estiver inativa, uma entrada na tabela irá ativar a campanha. Assim que o sistema Total IP executar o comando, um log será gerado no sistema e a entrada nesta tabela será excluída.

TABELA: gerenciar_campanhas

CAMPOS DA TABELA: ID,CAMPANHA_ID,DATA

Onde:

ID (INTEIRO): Identificador único do registro dentro do sistema totalIP.

CAMPANHA_ID (INTEIRO): Identificador único da campanha no sistema totalIP.

DATA (DATA): Data em que a informação foi inserida no sistema.

Exemplo 1: INSERT INTO gerenciar_campanhas (campanha_id) VALUES(1);

Exemplo 2: SELECT * FROM gerenciar_campanhas;

1.3.1.15 Lista Telefones Importados da Campanha

Lista todos os telefones importados na campanha, mesmo os que não foram discados e não possuem status no sistema.

TABELA: telefones_campanhas

CAMPOS DA TABELA: ID, CAMPANHA_ID, PARAMETRO1, PARAMETRO2, PARAMETRO3, PARAMETRO4, TELEFONE, ID_STATUS, STATUS, IMPORTADO_EM, PRIORIDADE.

Onde:

ID (INTEIRO): Identificador único do registro dentro do sistema totalIP.

ID_CAMPANHA (INTEIRO): Identificador único da campanha no sistema totalIP.

PARAMETRO1 (TEXTO): Identificador informado durante o carregamento.

PARAMETRO2 (TEXTO): Identificador informado durante o carregamento.

PARAMETRO3 (TEXTO): Identificador informado durante o carregamento.

PARAMETRO4 (TEXTO): Identificador informado durante o carregamento.

TELEFONE (TEXTO): Número do telefone.

ID_STATUS (INTEIRO): Identificador único do status no sistema Total IP. Exibe o status que foi tabulado para esse número.

STATUS (TEXTO): Exibe o nome do status que foi tabulado para esse número.

IMPORTADO_EM (DATA): Exibe a data de importação do número.

PRIORIDADE (INTEIRO): Indica a prioridade de discagem do número, informado durante a importação do mailing.

Exemplo: SELECT * FROM telefones_campanhas;

1.3.1.15.1 Função inserir_telefone_campanha

A função inserir_telefone_campanha permite que insira um novo telefone para um cliente na base de dados. Para isso, é necessário que o integrador que irá inserir esse telefone indique qual a prioridade dele, ou seja, qual o telefone que ele está inserindo. 1, 2, 3, 4, 5, etc...

Para fazer isso, o integrador pode realizar uma consulta na view telefones_campanhas e verificar quantos telefones determinado cliente tem e insere o próximo telefone com prioridade desejada, exemplo:

Ex: Se o cliente João tem 2 telefones, sendo que os mesmos foram inseridos no campo telefone1 e telefone2, quando o integrador verificar na base de dados esse cliente verá que há 2 telefones, portanto o próximo telefone é inserido no telefone3.

TABELA: inserir_telefone_campanha

CAMPOS DA TABELA: ID, ID_CAMPANHA, PARAMETRO, VALOR_PARAMETRO, CODIGO_AREA, TELEFONE, MESSAGE, PRIORIDADE.

Onde:

ID (INTEIRO): Código único dos registros inserir_telefone_campanha

ID_CAMPANHA (INTEIRO): Código único da Campanha no sistema

PARAMETRO (INTEIRO): Numero do parâmetro que será utilizado. Por exemplo, podemos utilizar o número 1, para representar o primeiro parâmetro.

VALOR_PARAMETRO (TEXTO): Valor que deverá ter esse parâmetro

CODIGO_AREA (INTEIRO): Número do DDD

TELEFONE (VARCHAR): Número de telefone

MESSAGE (TEXTO): Retorno do sistema, que informa se o número foi inserido.

PRIORIDADE (INTEIRO): Número que indica a prioridade de discagem.

Exemplo 1: INSERT INTO inserir_telefone_campanha (id_campanha, parametro, valor_parametro, codigo_area, telefone, prioridade) VALUES (21, 2, 'JONATHAN MENDES', 11, '33553434', 2);

No exemplo acima inseri o telefone 01133553434 na posição 2 para o cliente onde o parâmetro 2 possui o valor 'Jonathan Mendes' e campanha de ID 21.

Exemplo 2: SELECT * FROM inserir_telefone_campanha

1.3.1.16 Lista Status de Campanha

Lista os status disponíveis para tabulação de uma campanha.

TABELA: status_discador

CAMPOS DA TABELA: ID, NOME.

Onde:

ID (INTEIRO): Identificador único do status de campanha no Sistema Total IP

NOME (TEXTO): Nome do status de campanha

Exemplo: SELECT * FROM status_discador;

1.3.1.17 Salvar Status em Campanha

TABELA: set_status_telefones_campanhas

CAMPOS DA TABELA: ID, PARAMETRO1, NUMERODOTELEFONE, ID_CAMPANHA, ID_STATUS, RAMAL, MENSAGEM, DATA, UNIQUEID.

Onde:

ID (INTEIRO): Código único dos registros na set_status_telefones_campanhas

PARAMETRO1 (TEXTO): Parâmetro 1 do cliente, informado na importação do mailing

NUMERODOTELEFONE (TEXTO): Número de telefone do cliente, informado na importação do mailing

ID_CAMPANHA (INTEIRO): Código da campanha criada no Total IP.

ID_STATUS (INTEIRO): Código do status da campanha.

RAMAL (TEXTO): Ramal do usuário que realizou a alteração.

MENSAGEM (TEXTO): Exibe as mensagens de erro.

DATA (DATA): Data de reagendamento da ligação. Essa opção deve ser informada apenas se o cliente realizar o reagendamento. Para realizar o reagendamento o campo ID_STATUS deve ser 1002.

UNIQUEID: Código único da ligação

Exemplo:

```
INSERT INTO set_status_telefones_campanhas (parametro1, numerodotelefone, id_campanha, id_status, ramal, data, uniqueid) VALUES ('Lucas Garcia','80120502',98,1002,'40018','2012-01-03 19:00','1515063682.70419');
```

Se as informações estiverem corretas o sistema realiza a tabulação da ligação da campanha e exclui o registro da tabela set_status_telefones_campanhas, caso contrario, a coluna "mensagem" exibirá a mensagem de erro e não deve remover o registro da tabela.

Para verificar as mensagens e as outras informações da tabela execute:

```
SELECT * FROM set_status_telefones_campanhas;
```

Possíveis mensagens de erro:

CLIENTE NAO LOCALIZADO NA CAMPANHA.

STATUS INFORMADO NAO EXISTE.

USUARIO TOTALIP NAO LOCALIZADO.

PARAMETROS NAO INFORMADOS VERIFIQUE SINTAXE DO COMANDO.

AGENDAMENTOS EXCEDIDOS.

O AGENDAMENTO DEVER SER PARA UMA DATA FUTURA.

1.3.1.18 Alterar Status do Ramal

Altera o status do ramal

TABELA: set_status_ramal

CAMPOS DA TABELA: ID, RAMAL, ID_STATUS, MESSAGE, CREATED_AT

ID (INTEIRO): Código único dos registros na set_status_ramal.

RAMAL (TEXTO): Ramal do usuário que deve ser alterado o status.

ID_STATUS (INTEIRO): Código do status.

MESSAGE (TEXTO): Mensagem de retorno do sistema caso ocorra algum erro. Se a troca for efetuada com sucesso, a entrada será removida da tabela.

CREATED_AT (DATA): Data que o registro foi inserido na tabela.

Exemplo 1: INSERT INTO set_status_ramal (ramal,id_status) VALUES ('40018',52);

Exemplo 1: SELECT * FROM set_status_ramal;

1.3.1.19 Tabela de Grupos de Usuários

TABELA: grupos

CAMPOS DA TABELA: ID_GRUPO, NOME

Onde:

ID_GRUPO (INTEIRO): Código único do Grupo no sistema

NOME (TEXTO): Nome do Grupo

Exemplo:

SELECT * FROM grupos;

1.3.1.20 Pausas

TABELA: pausas

CAMPOS DA TABELA: ID_USUARIO, RAMAL, ID_STATUS, DATA, TEMPO

Onde:

ID_USUARIO (INTEIRO): Código único do Usuário no sistema

RAMAL (TEXTO): Número do ramal do Usuário

ID_STATUS (INTEIRO): Código único do Status no sistema

RAMAL (TEXTO): Nome do Status

DATA (DATA): Data de quando o usuário alterou o seu status

TEMPO (INTEIRO): Tempo em segundos em que o usuário permaneceu em determinado status

Exemplo:

SELECT * FROM pausas

1.3.1.21 Ura de Pesquisa

TABELA: resultados_ura_pesquisa

CAMPOS DA TABELA: ID, URA_PESQUISA, COMANDO, ARQUIVO, PERGUNTA, RESPOSTA, GRUPO_ATENDIMENTO, ID_USUARIO, DATA, UNIQUEID

Onde:

ID (INTEIRO): Código único no sistema que identifica um resultado da ura de pesquisa.

URA_PESQUISA (TEXTO): Nome da ura de pesquisa.

COMANDO (TEXTO): Nome do comando utilizado na ura de pesquisa.

ARQUIVO (TEXTO): Nome do arquivo de som utilizado na ura de pesquisa.

PERGUNTA (TEXTO): Pergunta utilizada na ura de pesquisa.

RESPOSTA (TEXTO): Resposta da pergunta utilizada na ura de pesquisa.

GRUPO_ATENDIMENTO (TEXTO): Nome do grupo de atendimento associado a ura de pesquisa.

ID_USUARIO (INTEIRO): Código único do usuário no sistema.

DATA (DATA): Data em que foi criado o resultado da ura de pesquisa.

UNIQUEID (TEXTO): Código único da ligação no sistema Total IP

Exemplo:

```
SELECT*FROM resultados_ura_pesquisa;
```

1.3.1.22 Configuração Usuário Padrão

TABELA: gerenciar_usuarios

CAMPOS DA TABELA: ID, RAMAL_PADRAO, RAMAL, NOME, EMAIL, CELULAR, SENHA, MENSAGEM, ACAO, EXECUTADO, CRIADO_EM, ATUALIZADO_EM.

ONDE:

ID (INTEIRO): Código Único dos registros gerenciar_usuarios.

RAMAL_PADRAO (TEXTO): Número do ramal do usuário que será modelo.

RAMAL (TEXTO): Número do ramal do usuário que deve ser criado/atualizado.

NOME (TEXTO): Nome do usuário que deve ser criado/atualizado.

EMAIL (TEXTO): E-mail do usuário que deve ser criado/atualizado.

CELULAR (TEXTO): Número de celular do usuário que deve ser criado/atualizado.

SENHA (TEXTO): Senha do usuário que deve ser criado/atualizado.

MENSAGEM (TEXTO): Mensagem que informa se a operação de inclusão/alteração foi bem sucedida.

ACAO (INTEIRO): Indica qual ação deve ser executada. Número 1 indica que deve ser criado um novo usuário. Número 2 indica que o usuário deve ser atualizado.

EXECUTADO (BOOLEAN): Coluna booleana que indica se o sistema executou a ação de inclusão/atualização.

CRIADO_EM (DATA): Data de criação do registro(tupla) na tabela.

ATUALIZADO_EM (DATA): Data de atualização do registro(tupla) na tabela.

Exemplo 1:

```
INSERT INTO gerenciar_usuarios (ramal_padrao,ramal,nome,email,celular,senha,acao)
VALUES('88888', '77777', 'Total IP', 'totalip@totalip.com','33553434','1234',2);
```

Exemplo 2:

```
SELECT * FROM gerenciar_usuarios;
```

1.3.1.23 Informações de Grupos de Atendimento

TABELA: grupos_de_atendimento

CAMPOS DA TABELA: ID, NOME

Onde:

ID (INTEIRO): Código Único dos registros grupos_de_atendimento.

NOME (TEXTO): Nome do Grupo de Atendimento.

Exemplo:

```
SELECT * FROM grupos_de_atendimento;
```

1.3.1.24 Logs de Grupos de Atendimento

TABELA: grupos_de_atendimento_logs

CAMPOS DA TABELA:

ID, ID_GRUPO_DE_ATENDIMENTO, TEMPO_EM_ESPERA, DURACAO, ID_CAMPANHA, ID_USUARIO, NUMERO_ORIGEM, DATA, UNIQUEID.

Onde:

ID (INTEIRO): Código único dos registros grupos_de_atendimento_logs,

ID_GRUPO_DE_ATENDIMENTO (INTEIRO): Identificador do grupo de atendimento que pertence este log. Ver tabela grupos_de_atendimento.

TEMPO_EM_ESPERA (INTEIRO): Tempo em segundos que a ligação permaneceu em espera nesse grupo de atendimento.

DURACAO (INTEIRO): Tempo em segundos representando a duração da ligação com o operador.

ID_CAMPANHA (INTEIRO): Identificador único de campanha quando a ligação for do discador. Ver tabela campanhas.

ID_USUARIO (INTEIRO): Identificador único que mostra qual usuário atendeu a ligação. Se nulo, a ligação não foi atendida. Ver tabela usuários.

NUMERO_ORIGEM (TEXTO): Representa o Número de origem da ligação.

DATA (DATA): Representa a data em que o log foi gerado.

UNIQUEID (TEXTO): Código único da ligação no sistema Total IP.

Exemplo: SELECT * FROM grupos_de_atendimento_logs;

1.3.1.25 Telefones de Grupos de Atendimento

Exibe todos os telefones associados aos grupos de atendimento.

TABELA: grupo_de_atendimento_telefones

CAMPOS DA TABELA: GRUPO_DE_ATENDIMENTO_ID, TELEFONE.

Onde:

GRUPO_DE_ATENDIMENTO_ID (INTEIRO): Identificador único do grupo de atendimento no sistema.

TELEFONE (TEXTO): Número de telefone associado ao grupo de atendimento.

Exemplo:

SELECT * FROM grupos_de_atendimento_telefones;

1.3.1.26 Usuários de Grupos de Atendimento

Tabela de relacionamento entre grupos de atendimento e usuários. Informa as filias que os usuários estão associados.

TABELA: grupo_de_atendimento_usuarios

CAMPOS DA TABELA: USUARIO_ID, GRUPO_DE_ATENDIMENTO_ID.

Onde:

USUARIO_ID (INTEIRO): Identificador único do usuário no sistema.

GRUPO_DE_ATENDIMENTO_ID (INTEIRO): Identificador único do grupo de atendimento no sistema.

Exemplo:

```
SELECT * FROM grupos_de_atendimento_usuarios;
```

1.3.1.27 Status de usuários de Grupos de Atendimento

Exibe informações dos usuários, status dos usuários e grupos de atendimento associados.

TABELA: grupo_de_atendimento_usuarios_status

CAMPOS DA TABELA: NOME_GRUPO_DE_ATENDIMENTO, NOME_USUARIO, RAMAL, STATUS_USUARIO, STATUS_TELEFONE

Onde:

NOME_GRUPO_DE_ATENDIMENTO (TEXTO): Nome do grupo de atendimento

NOME_USUARIO (TEXTO): Nome do usuário

RAMAL (TEXTO): Número do ramal do usuário

STATUS_USUARIO (TEXTO): Status atual do usuário.

STATUS_TELEFONE (TEXTO): Status atual do telefone do usuário.

Exemplo:

```
SELECT * FROM grupos_de_atendimento_usuarios_status;
```

1.3.1.28 Uso de Canais

TABELA: uso_canais

CAMPOS DA TABELA: NOME, DESCRIÇÃO, TRUNK_ID, LIMITE, USO, PORCENTAGEM

Onde:

NOME (TEXTO): Nome do canal.

DESCRIÇÃO (TEXTO): Tipo do canal, podendo ser SIP, GSM ou E1.

TRUNK_ID (INTEIRO): ID do canal

LIMITE (INTEIRO): Limite de canais para saída e entrada de ligações definido na configuração do canal.

USO (INTEIRO): Uso atual de canais para saída e entrada de ligações do canal.

PORCENTAGEM (TEXTO): Porcentagem do uso atual do canal

Exemplo:

```
SELECT * FROM uso_canais;
```

1.3.1.29 Alterar Cliente

TABELA: alterar_cliente

CAMPOS DA TABELA: ID_CAMPANHA, PARAMETRO, VALOR, NOVO_PARAMETRO, NOVO_VALOR

Onde:

ID_CAMPANHA (INTEIRO): Identificador único de campanha.

PARAMETRO (INTEIRO): Número do parâmetro a ser utilizado como busca

VALOR_PARAMETRO (TEXTO): Valor do parâmetro utilizado como busca

NOVO_PARAMETRO (INTEIRO): Número do parâmetro a ser alterado

NOVO_VALOR (TEXTO): Valor do parâmetro alterado

Exemplo:

```
INSERT INTO alterar_cliente(id_campanha, parametro, valor, novo_parametro, novo_valor)
VALUES(20,2,'1234',3,'30')
```

1.3.1.30 Tentativas Não Atendidas – TNA

TABELA: tentativas_ao_atendidas

CAMPOS DA TABELA: ID, ID_USUARIO, RAMAL, NOME_USUARIO, ID_GRUPO_ATENDIMENTO, NOME_GRUPO_ATENDIMENTO, DURACAO, DATA, UNIQUEID

Onde:

ID (INTEIRO): ID único do registro da tentativa não atendida;

ID_USUARIO (INTEIRO): ID único do usuário relacionado a tentativa não atendida.

RAMAL (TEXTO): Ramal do usuário relacionado a tentativa não atendida.

NOME_USUARIO (TEXTO): Nome do usuário relacionado a tentativa não atendida.

ID_GRUPO_ATENDIMENTO (INTEIRO): ID do grupo de atendimento para qual a tentativa não atendida foi realizada.

NOME_GRUPO_ATENDIMENTO (TEXTO): Nome do grupo de atendimento para qual a tentativa não atendida foi realizada.

DURACAO (INTEIRO): Duração em segundos da tentativa não atendida.

DATA (DATA): Data da ligação.

UNIQUEID (TEXTO): Identificador único da ligação;

Exemplo:

```
SELECT * FROM tentativas_nao_atendidas;
```

1.3.1.31 Telefones Bloqueados

Exibe os telefones bloqueados na BlackList e seus respectivos grupos de bloqueio.

TABELA: telefones_bloqueados

CAMPOS DA TABELA: ID, TELEFONE, DESCRICAO, GRUPO_DE_BLOQUEIO

Onde:

ID (INTEIRO): ID único do telefone bloqueado;

TELEFONE (INTEIRO): Número do telefone bloqueado.

DESCRICAO (TEXTO): Descrição/Observação a respeito do telefone.

GRUPO_DE_BLOQUEIO (TEXTO): Nome do grupo de bloqueio que o telefone pertence.

Exemplo:

```
SELECT * FROM telefones_bloqueados;
```

1. 3.1.32 Tempo de Nível de Serviço

TABELA: nivel_de_servico

CAMPOS DA TABELA:

DATA, HORARIO, TEMPO_NIVEL_DE_SERVICO, ID_GRUPO_DE_ATENDIMENTO, NOME_GRUPO_DE_ATENDIMENTO, ATENDIDAS_ABAIXO, ATENDIDAS_ACIMA, DESLIGADAS_ABAIXO, DESLIGADAS_ACIMA, TOTAL

Onde:

DATA (DATA): Data no sistema que ocorrem ligações.

HORARIO (TEXTO): Períodos de horas.

TEMPO_NIVEL_DE_SERVICO (INTEIRO): Tempo em que as chamadas são atendidas.

ID_GRUPO_DE_ATENDIMENTO (INTEIRO): Número de identificação do Grupo de Atendimento.

NOME_GRUPO_DE_ATENDIMENTO (TEXTO): Nome do Grupo de Atendimento.

ATENDIDAS_ABAIXO (INTEIRO): Número de ligações que foram atendidas abaixo do tempo de nível de serviço.

ATENDIDAS_ACIMA (INTEIRO): Número de ligações que foram atendidas acima do tempo de nível de serviço.

DESLIGADAS_ABAIXO (INTEIRO): Número de ligações que foram desligadas abaixo do tempo de nível de serviço .

DESLIGADAS_ACIMA (INTEIRO): Número de ligações que foram desligadas acima do tempo de nível de serviço.

TOTAL (INTEIRO): Total de ligações naquele horário.

Exemplo: SELECT * FROM nivel_de_servico;

1.3.1.33 Log das Campanhas

TABELA: campanhas_logs

CAMPOS DA TABELA:

RAMAL, DESCRICAO e DATA

Onde:

RAMAL (TEXTO): Número do ramal que fez a alteração.

DESCRICAO (TEXTO): Descrição/Observação a respeito da campanha.

DATA (DATA): Representa a data em que o log foi gerado.

Exemplo: SELECT * FROM campanhas_logs;

1.3.1.34 Resultado Discador Mensal

TABELA: resultado_discador_mensal

CAMPOS DA TABELA:

ID, UNIQUEID, CAMPAIGN_CUSTOMER_PHONE_NUMBER_ID, IDENTIFICADOR1, IDENTIFICADOR2, TELEFONE, STATUS_ID, STATUS_NOME, DATA_HORA_INICIO, DATA_HORA_FIM, RAMAL, CAMPANHA_NOME, CAMPANHA_ID, ROTA, CANAL, REPLICADO

Onde:

ID (INTEIRO): Código único do registro na tabela.

UNIQUEID (TEXTO): Código único da ligação no sistema Total IP.

CAMPAIGN_CUSTOMER_PHONE_NUMBER_ID (INTEIRO): Identificador único do telefone do cliente no sistema Total IP.

IDENTIFICADOR1 (TEXTO): Identificador 1 informado durante o carregamento.

IDENTIFICADOR2 (TEXTO): Identificador 2 informado durante o carregamento.

TELEFONE (TEXTO): Telefone discado e associado ao status.

STATUS_ID (INTEIRO): Identificador do Status no Sistema.

STATUS_NOME (TEXTO): Status do que aconteceu com a ligação. Ex.: "Ocupado", "Não Atende", "Entregue Sem Tabulação", etc. Os status variam de cliente para cliente, uma vez que podem ser criados outros status, além dos que acompanham o sistema por padrão.

DATA_HORA_INICIO (DATA): Data e hora que iniciou a ligação.

DATA_HORA_FIM (DATA): Data e hora que finalizou a ligação.

RAMAL (TEXTO): Ramal que atendeu a ligação.

CAMPANHA_NOME (TEXTO): Nome da Campanha.

CAMPANHA_ID (INTEIRO): Identificador da Campanha.

ROTA (TEXTO): Rota utilizada para realizar a ligação.

CANAL (TEXTO): Canal associado a rota utilizada para realizar a ligação.

REPLICADO (BOOLEANO): Utilizado apenas para integrações ODBC. Informará através de "true" ou "false" se o registro foi replicado para outro banco de dados.

Exemplo: SELECT * FROM resultado_discador_mensal;

Importante: Os registros nessa tabela ficam disponíveis durante 35 dias corridos, após isso são excluídos automaticamente pelo sistema.

1.3.1.35 Inserir Telefones na Black List

Tabela: inserir_telefone_black_list

Campos da tabela: ID, ID_BLACK_LIST, TELEFONE, MENSAGEM, CRIADO_EM, ATUALIZADO_EM

ID(INTEIRO): Código único do registro no banco de dados. Preenchido automaticamente pelo sistema.

ID_BLACK_LIST(INTEIRO): Código Único da Black List no sistema. Possível consultar o ID da black lista na view “black_list”.

TELEFONE(TEXTOS): Número de telefone que deverá ser incluído na Black List

MENSAGEM(TEXTOS): Mensagem de retorno informando se o número foi inserido.

CRIADO_EM(DATA): Data da inserção. reenchido de maneira automática pelo sistema.

ATUALIZADO_EM(DATA): Preenchido de maneira automática pelo sistema.

Exemplo:

```
INSERT INTO inserir_telefone_black_list(id_black_list,telefone) VALUES(1,'33553434');
```

Mensagens de retorno:

- Telefone salvo
- Não foi possível salvar o telefone
- Black List não localizada
- Número inválido

Observação: O campo id_black_list é obrigatório

1.3.1.36 Remover Telefones na Black List

Tabela: remover_telefone_black_list

Campos da tabela: ID, ID_BLACK_LIST, TELEFONE, MENSAGEM, CRIADO_EM, ATUALIZADO_EM

ID(INTEIRO):Código único do registro no banco de dados. Preenchido automaticamente pelo sistema.

ID_BLACK_LIST(INTEIRO): Código Único da Black List no sistema. Possível consultar o ID da black lista na view "black_list".

TELEFONE(TEXTO): Número de telefone que deverá ser removido da Black List

MENSAGEM(TEXTO): Mensagem de retorno informando se o número foi removido.

CRIADO_EM(DATA): Data da exclusão. Preenchido de maneira automática pelo sistema.

ATUALIZADO_EM(DATA): Preenchido de maneira automática pelo sistema.

Exemplos:

```
INSERT INTO remover_telefone_black_list(id_black_list,telefone) VALUES(1,'33553434');
```

```
INSERT INTO remover_telefone_black_list(telefone) VALUES('33553434');
```

Mensagens de retorno:

-Telefone removido

-Não foi possível excluir o telefone

-Número inválido

Observação:

- As tabelas inserir_telefone_black_list e remover_telefone_black_list manterão informações dos últimos dois dias, depois disso, os dados serão removidos.

- Se o campo id_black_list não for informado, o número será removido de todas as black lists.

1.3.1.37 Relação de Black List

Tabela: black_list

Campos da tabela: ID_BLACK_LIST, NOME

ID_BLACK_LIST(INTEIRO): código único da black list no sistema.

NOME(TEXTO): nome da black list.

Exemplo:

```
SELECT * FROM black_list;
```

```
SELECT * FROM black_list WHERE id_black_list = 1;
```

1.3.1.38 SMS Recebidas

Tabela: mensagens_sms_recebidas

CAMPOS DA TABELA: ID, ORIGEM, MENSAGEM, RECEBIDA_EM

ID(INTEIRO): Código único da tabela.

ORIGEM(TEXTO): Número de origem do sms.

MENSAGEM(DATA): Mensagem recebida.

RECEBIDA_EM(DATA): Data do recebimento da mensagem.

Exemplo:

```
SELECT * FROM mensagens_sms_recebidas;
```

1.3.1.39 Rotas

Tabela: rotas

Campos da tabela: ID, NOME_ROTA, STATUS_ROTA

ID: Código único do registro no banco de dados. Preenchido automaticamente pelo sistema.

NOME_ROTA (TEXTO): Nome da rota no sistema.

STATUS_ROTA (BOOLEANO): Status da rota, quando 't' está ativa e 'f' está desativada.

Exemplo:

```
SELECT * FROM rotas;
```

```
SELECT * FROM rotas WHERE status_rota='t';
```

1.4 Recursos Adicionais

1.4.1 Click to dial

É possível adicionar um recurso em sistemas legados denominado Click to Dial, que consiste em criar links em números de telefone de sistemas legados que, ao clicar em um número, o mesmo é discado automaticamente pelo softphone utilizado pelo atendente.

Na criação deste link, no sistema legado, deve ser especificado o protocolo sip.

No caso de números interurbanos, deve-se especificar o DDD com apenas dois dígitos.

Exemplos:

```
<html>
```

```
<body>
  <p>Número local: <a href="sip:33553434"> 3355-3434 </a></p>
  <p>Número interurbano: <a href="sip:1133553434"> 11 3355-3434 </a></p>
</body>
</html>
```

1.5 Modelo de Importação de Arquivo de Discagem

O formato do arquivo deve ser **.txt** ou **.csv**. Acentos não são permitidos e o único caractere que pode ser utilizado é o; (ponto e vírgula). Os campos que não constarem informações devem permanecer em branco. Os agendamentos são opcionais, e serão associados aos telefones na ordem que aparecerem. O primeiro telefone será associado ao primeiro agendamento, o segundo telefone ao segundo agendamento e assim por diante.

Parâmetro 1; Parâmetro 2; DDD;Telefone; DDD;Telefone; DDD;Telefone; DDD;Telefone; DDD;Telefone;DD-MM-AAAA;HH:MM; DD-MM-AAAA;HH:MM;DD-MM-AAAA;HH:MM; DD-MM-AAAA;HH:MM; DD-MM-AAAA;HH:MM;

Onde:

DD – Dia com dois dígitos do Agendamento.

MM – Mês com dois dígitos do Agendamento.

AAAA – Ano com quatro dígitos referente ao agendamento.

HH – Hora com dois dígitos para realizar a ligação.

MM – Minuto com dois dígitos em que o sistema deverá fazer a ligação.

Exemplo:

Após a conclusão da Campanha é possível exportar as informações referente à mesma:

Parâmetro1; parâmetro2;data hora:minuto:segundos.milésimo de segundos; telefone; status da chamada; usuário; grupo

Exemplo:

```
Total IP;Tecnologia;;33553400;19;33553400;21;33553400;41;33553400;81;33553400
Total IP;Tecnologia;;33553400;19;33553400;21;33553400;41;33553400;81;33553400
Total IP;Tecnologia;;33553400;19;33553400;21;33553400;41;33553400;81;33553400
Total IP;Tecnologia;;33553400;19;33553400;21;33553400;41;33553400;81;33553400
Total IP;Tecnologia;;33553400;19;33553400;21;33553400;41;33553400;81;33553400
Total IP;Tecnologia;;33553400;19;33553400;21;33553400;41;33553400;81;33553400
Total IP;Tecnologia;;33553400;19;33553400;21;33553400;41;33553400;81;33553400
```

Total IP	Tecnologia	2011-10-25 13:26:42.753142	99474351	Entregue ao Operador	Vicente	Suporte
Total IP	Tecnologia	2011-10-25 13:27:39.317801	99474351	Agendamento Operador	Eduardo	Suporte
Total IP	Tecnologia	2011-10-25 13:29:02.560477	99474351	Notificado Operador	José	Suporte
Total IP	Tecnologia	2011-10-25 13:29:30.472247	99474351	Venda realizada	Maria	Suporte
Total IP	Tecnologia	2011-10-25 14:42:14.497175	77073870	Entregue ao Operador	João	Suporte

1.6 Integração com TOTALPHONE

O aplicativo TotalPhone permite ser controlado por intermédio de comandos.

Tais comandos podem tanto serem enviados via linha de comando (CommandPrompt), quanto via Web Browser.

Os comandos de integração com o TotalPhone, somente estarão disponíveis para integrações feitas exclusivamente com o Totalphone, não estando disponíveis para hardphone e outros softphones.

Abaixo estão documentados todos os parâmetros aceitos pelo aplicativo.

1.6.1 Abrir o TotalPhone e efetuar o login automaticamente

Comando: TotalPhone.exe-ramal=<RAMAL DESEJADO>-senha=<SENHA>

WebBrowser: sip:-ramal=<RAMAL DESEJADO> -senha=<SENHA>

1.6.2 Enviar dígitos ao TotalPhone para compor um número

Este parâmetro é similar a ação de pressionar alguma tecla numérica no TotalPhone.

Comando: TotalPhone.exe-digito=<SOMENTE UM NUMERO DE 0 A 9>

WebBrowser: sip:-digito=<SOMENTE UM NUMERO DE 0 A 9>

1.6.3 Efetuar a discagem

Há dois métodos de efetuar uma ligação no TotalPhone. A primeira é utilizar o parâmetro anterior (ou seja, “-digito=N”) para compor um número de telefone.

Comando:TotalPhone.exe - discar

WebBrowser: sip:-discar

A segunda forma é efetuar uma discagem direta, e não dígito por dígito.

Comando:TotalPhone.exe-discar=<NUMERO TELEFONE >

WebBrowser: sip:33553400 ou sip:-discar=<NUMERO TELEFONE>

1.6.4 Desligar uma ligação em curso

Comando:TotalPhone.exe –desligar

WebBrowser: sip-desligar

1.6.5 Atender alguma ligação receptiva

Observação: se houver mais de uma ligação ativa ao mesmo tempo, a última é atendida.

Comando:TotalPhone.exe –atender

WebBrowser:

1.6.6 Colocar (ou tirar) a ligação que está em curso, em espera

Comando: TotalPhone.exe –espera

WebBrowser: sip:-espera.

1.6.7 Ativar (ou desativar) a opção mudo

Comando:TotalPhone.exe –mudo

WebBrowser: sip:-mudo

1.6.8 Ativar (ou desativar) a opção “AA – Auto-atendimento”

Comando: TotalPhone.exe –autoanswer

WebBrowser: sip:-autoanswer

1.6.9 Efetuar rediscagem do último número discado

Comando: TotalPhone.exe –rediscar

WebBrowser: sip:-rediscar

1.6.10 Capturar alguma ligação receptiva do Grupo de Captura

Comando: TotalPhone.exe –capturar

WebBrowser: sip:-capturar

1.6.11 Transferir uma ligação em curso

A transferência é realizada utilizando a combinação de comandos, são eles:

Comando: TotalPhone.exe –transferencia

WebBrowser: sip:- transferencia

Comando: TotalPhone.exe-digito=

WebBrowser: sip:-digito=

É necessário enviar o comando de transferência e depois enviar os dígitos do ramal destino sequencialmente, por exemplo:

sip:-transferencia

sip:-digito=4

sip:-digito=0

sip:-digito=0

sip:-digito=7

sip:-digito=4

No exemplo acima a ligação será transferida para o ramal 40074.

1.6.12 Ativar (ou desativar) alguma das 6 linhas disponíveis no TotalPhone

Observações:

Ao ativar uma linha cuja ligação está em curso, a ligação entrará em espera.

Ao ativar uma linha que está “tocando” (receptiva), a ligação será atendida.

Se, ao ativar uma linha, outra estiver com uma ligação em curso, esta outra ligação entrará em espera.

Comando:TotalPhone.exe –linha=<NUMERO DA LINHA>

WebBrowser: sip:-linha=<NUMERO DA LINHA>

1.6.13 Efetuar o logout e fechar o TotalPhone

Comando:TotalPhone.exe –fechar

WebBrowser: sip:-fechar

1.6.14 Reiniciar o TotalPhone

Comando:TotalPhone.exe –reiniciar

WebBrowser: sip:-reiniciar

Cenário de exemplo:

Abrir e logar no TotalPhone: TotalPhone.exe –ramal=99999 -senha=1234



Efetuar uma ligação: TotalPhone.exe –discar=33553400



Colocar a ligação em espera: TotalPhone.exe –espera



Espera
ativa

Tirar a ligação de espera: TotalPhone.exe –espera



Espera
nativa

Ativar a segunda linha: TotalPhone.exe –linha=2



Segunda linha
ativa

Efetuar a discagem na segunda linha: TotalPhone.exe –discar=33553434



Segunda linha
ativa

Voltar para a primeira linha: TotalPhone.exe –linha=1



Primeira linha
ativa

Desligar primeira linha: TotalPhone.exe – desligar



Desligar primeira
linha

Ativar a segunda linha: TotalPhone.exe –linha=2



Segunda linha
ativa

Transferir a ligação: TotalPhone.exe – transferencia



Transferência de
chamadas

Fechar o aplicativo: TotalPhone.exe –fechar



Fechar
TotalPhone

2. Integração de E-Mail

2.1 Via API

Temos um conjunto de funções capazes de passar diversas informações ao cliente, como por exemplo: buscar e-mails filtrando por assunto, conteúdo, destinatário, etc.

Informações Técnicas: nossa API pode ser consultada via requisições web, todos os retornos desta API são em formato Json.

Para ver a lista completa da API, acesse http://<SERVIDOR>/api_mail

2.1.1 Buscar e-mail por assunto

Definição: Esta função retorna informações gerais sobre um determinado e-mail.

Sintaxes: `api_mail/buscar_email_por_assunto?assunto=<assunto desejado>&data_inicial=<data inicial>&data_final=<data final>&chave=<Chave gerada pelo sistema>`

Retornos:

- Caso sejam encontrados e-mails contendo o assunto e período:

```
[{"id":<id>,"remetente":<remetente>,"destinatario":<destinatario>,"assunto":<assunto>,"corpo_do_email":<corpo_do_email>,"data_de_criacao":<data_de_criacao>,"possui_imagens_inline":<possui_imagens_inline>,"possui_anexos":<possui_anexos>}]
```

- Caso não sejam encontrados e-mails contendo o assunto e período:

EMAIL NAO ENCONTRADO

- Caso o período entre data_inicial e data_final exceda um mês:

PERIODO INFORMADO EXCEDE UM MÊS

Exemplos:

http://192.168.0.1/api_mail/buscar_email_por_assunto?assunto=Teste&data_inicial=2017-05-01&data_final=2017-05-31&chave=e766e45bb35f35fff6cf52a89118250b

```
[{"id":61,"remetente":"remetente@totalip.com.br","destinatario":"destinatario@totalip.com.br","assunto":"Assunto Teste","corpo_do_email":"Bom dia, corpo de e-mail teste","data_de_criacao":"2017-05-15 15:57:15.108438","possui_imagens_inline":true,"possui_anexos":false}]
```

2.1.2 Buscar e-mail por conteúdo

Definição: Esta função retorna informações gerais sobre um determinado e-mail.

Sintaxes: `api_mail/buscar_email_por_conteudo?corpo_do_email=<texto desejado>&data_inicial=<data inicial>&data_final=<data final>&chave=<Chave gerada pelo sistema>`

Retornos:

- Caso sejam encontrados e-mails contendo o texto no conteúdo do e-mail e no período:

```
[{"id":<id>,"remetente":<remetente>,"destinatario":<destinatario>,"assunto":<assunto>,"corpo_do_email":<corpo_do_email>,"data_de_criacao":<data_de_criacao>,"possui_imagens_inline":<possui_imagens_inline>,"possui_anexos":<possui_anexos>}]
```

- Caso não sejam encontrados e-mails contendo o texto no conteúdo do e-mail e no período:

EMAIL NAO ENCONTRADO

- Caso o período entre data_inicial e data_final exceda um mês:

PERIODO INFORMADO EXCEDE UM MES

Exemplos:

`http://192.168.0.1/api_mail/buscar_email_por_conteudo?corpo_do_email=Bom
dia&data_inicial=2017-05-01&data_final=2017-05-31&chave=e766e45bb35f35fff6cf52a89118250b
[{"id":61,"remetente":"remetente@totalip.com.br","destinatario":"destinatario@totalip.com.br","as
sunto":"Assunto Teste","corpo_do_email":"Bom dia, corpo de e-mail
teste","data_de_criacao":"2017-05-15
15:57:15.108438","possui_imagens_inline":true,"possui_anexos":false}]`

2.1.3 Buscar e-mail por destinatário

Definição: Esta função retorna informações gerais sobre um determinado e-mail.

Sintaxes: `api_mail/buscar_email_por_destinatario?destinatario=<e-mail
destinatário>&data_inicial=<data inicial>&data_final=<data final>&chave=<Chave gerada pelo
sistema>`

Retornos:

- Caso sejam encontrados e-mails com o destinatário e período:

`[{"id":<id>,"remetente":"<remetente>","destinatario":"<destinatario>","assunto":"<assunto>","corp
o_do_email":"<corpo_do_email>","data_de_criacao":"<data_de_criacao>","possui_imagens_inline":
<possui_imagens_inline>,"possui_anexos":<possui_anexos>}]`

- Caso não sejam encontrados e-mails com o destinatário e período:

EMAIL NAO ENCONTRADO

- Caso o período entre data_inicial e data_final exceda um mês:

PERIODO INFORMADO EXCEDE UM MÊS

Exemplos:

`http://192.168.0.1/api_mail/buscar_email_por_destinatario?destinatario=destinatario@totalip.com.
br&data_inicial=2017-05-01&data_final=2017-05-31&chave=e766e45bb35f35fff6cf52a89118250b`

```
[{"id":61,"remetente":"remetente@totalip.com.br","destinatario":"destinatario@totalip.com.br","assunto":"Assunto Teste","corpo_do_email":"Bom dia, corpo de e-mail teste","data_de_criacao":"2017-05-15 15:57:15.108438","possui_imagens_inline":true,"possui_anexos":false}]
```

2.1.4 Buscar e-mail por fila de atendimento

Definição: Esta função retorna informações gerais sobre um determinado e-mail.

Sintaxes: `api_mail/buscar_email_por_fila_de_atendimento?fila_atendimento=<identificador da fila desejada>&data_inicial=<data inicial>&data_final=<data final>&chave=<Chave gerada pelo sistema>`

Retornos:

- Caso sejam encontrados e-mails para a fila e período:

```
[{"id":<id>,"remetente":<remetente>,"destinatario":<destinatario>,"assunto":<assunto>,"corpo_do_email":<corpo_do_email>,"data_de_criacao":<data_de_criacao>,"possui_imagens_inline":<possui_imagens_inline>,"possui_anexos":<possui_anexos>}]
```

- Caso não sejam encontrados e-mails para a fila e período:

EMAIL NAO ENCONTRADO

- Caso o período entre data_inicial e data_final exceda um mês:

PERIODO INFORMADO EXCEDE UM MÊS

Exemplos:

`http://192.168.0.1/api_mail/buscar_email_por_fila_de_atendimento?fila_atendimento=1&data_inicial=2017-05-01&data_final=2017-05-31&chave=e766e45bb35f35fff6cf52a89118250b`

```
[{"id":61,"remetente":"remetente@totalip.com.br","destinatario":"destinatario@totalip.com.br","assunto":"Assunto Teste","corpo_do_email":"Bom dia, corpo de e-mail teste","data_de_criacao":"2017-05-15 15:57:15.108438","possui_imagens_inline":true,"possui_anexos":false}]
```

2.1.5 Buscar e-mail por operador.

Definição: Esta função retorna informações gerais sobre um determinado e-mail.

Sintaxes: `api_mail/buscar_email_por_operador?ramal=<ramal desejado>&data_inicial=<data inicial>&data_final=<data final>&chave=<Chave gerada pelo sistema>`

Retornos:

- Caso sejam encontrados e-mails para o ramal e período:

```
[{"id":<id>,"remetente":<remetente>,"destinatario":<destinatario>,"assunto":<assunto>,"corpo_do_email":<corpo_do_email>,"data_de_criacao":<data_de_criacao>,"possui_imagens_inline":<possui_imagens_inline>,"possui_anexos":<possui_anexos>}]
```

- Caso não sejam encontrados e-mails para o ramal e período:

EMAIL NAO ENCONTRADO

- Caso o período entre data_inicial e data_final exceda um mês:

PERIODO INFORMADO EXCEDE UM MÊS

Exemplos:

`http://192.168.0.1/api_mail/buscar_email_por_operador?ramal=10005&data_inicial=2017-05-01&data_final=2017-05-31&chave=e766e45bb35f35fff6cf52a89118250b`

```
[{"id":61,"remetente":"remetente@totalip.com.br","destinatario":"destinatario@totalip.com.br","assunto":"Assunto Teste","corpo_do_email":"Bom dia, corpo de e-mail teste","data_de_criacao":"2017-05-15 15:57:15.108438","possui_imagens_inline":true,"possui_anexos":false}]
```

2.1.6 Buscar e-mail por remetente.

Definição: Esta função retorna informações gerais sobre um determinado e-mail.

Sintaxes: `api_mail/buscar_email_por_remetente?remetente=<e-mail remetente>&data_inicial=<data inicial>&data_final=<data final>&chave=<Chave gerada pelo sistema>`

Retornos:

- Caso sejam encontrados e-mails com o remetente e período:

```
[{"id":<id>,"remetente":<remetente>,"destinatario":<destinatario>,"assunto":<assunto>,"corpo_do_email":<corpo_do_email>,"data_de_criacao":<data_de_criacao>,"possui_imagens_inline":<possui_imagens_inline>,"possui_anexos":<possui_anexos>}]
```

- Caso não sejam encontrados e-mails com o remetente e período:

EMAIL NAO ENCONTRADO

- Caso o período entre `data_inicial` e `data_final` exceda um mês:

PERIODO INFORMADO EXCEDE UM MÊS

Exemplos:

`http://192.168.0.1/api_mail/buscar_email_por_remetente?remetente=remetente@totalip.com.br&data_inicial=2017-05-01&data_final=2017-05-31&chave=e766e45bb35f35fff6cf52a89118250b`

```
[{"id":61,"remetente":"remetente@totalip.com.br","destinatario":"destinatario@totalip.com.br","assunto":"Assunto Teste","corpo_do_email":"Bom dia, corpo de e-mail teste","data_de_criacao":"2017-05-15 15:57:15.108438","possui_imagens_inline":true,"possui_anexos":false}]
```