

Tactium IP

Integração Socket

Atualizado em 30/01/2015



Fortaleza – CE

Rua D. Leopoldina, 1242
Centro
CEP: 60110-001

São Paulo – SP

Praça Antônio Prado, 33
Cj 1209 – Ed H.Lara - Centro
CEP: 01010-900



Microsoft Partner
Silver Application Development

Sumário

1.	VISÃO GERAL	3
2.	MODALIDADES DE INTEGRAÇÃO	3
2.1.	TCP / IP Sockets.....	3
2.2.	Banco de dados.....	3
3.	FUNCIONALIDADES DO SISTEMA.....	4
3.1.	Parâmetros de Configuração.....	4
4.	COMANDOS	5
4.1.	Logon.....	5
4.2.	Logoff.....	5
4.3.	Pausa.....	5
4.4.	Reinício.....	5
4.5.	Situação	6
4.6.	Agendar Retorno.....	6
4.7.	Alterar Situação do Atendimento	6
4.8.	Gerar Chamada	7
4.9.	Desligar Chamada.....	7
4.10.	Chamada Corrente	7
4.11.	Monitoração Socket.....	8
5.	EVENTOS.....	8
5.1.	Entrada de Ligação Ativa	8
5.2.	Entrada de Ligação Receptiva	8
5.3.	Finalização da Ligação	9

1. Visão Geral

Este documento descreve as características técnicas da console de atendimento do TactiumIP voltada para integração com aplicativos de terceiros.

O módulo responsável pela integração é o TactiumIP Integration que permite troca de mensagens, via TCP/IP sockets ou via tabela de banco de dados, com outros aplicativos, notificando a entrada de ligações tanto receptivas quanto ativas avulsa ou feitas pelo discador e outras funções descritas neste manual.

2. Modalidades de Integração

Segue abaixo a descrição das modalidades de integração.

2.1. TCP / IP Sockets

A troca de pacotes via TCP socket entre Tactium IP INTEGRADOR e um aplicativo externo, chamado “client-socket”.

Premissas de funcionamento:

- Módulo Tactium IP INTEGRADOR é do tipo “socket-server” devendo a conexão ser solicitada pelo aplicativo;
- A conexão é feita através de uma única porta parametrizada no arquivo de configuração do módulo TactiumIP Server.
- O login da PA deve ser o mesmo no Tactium e no aplicativo externo.

Ao conectar, é necessário que o aplicativo externo identifique a PA que ele está monitorando. Para isto deve enviar o comando <login><S>\$ fazendo com que a conexão fique vinculada ao login enviado, ou seja, todo e qualquer evento direcionada à PA com o login enviado no comando acima será repassada nesta conexão.

Existe a possibilidade de uma conexão receber todos os eventos, para isto, envie o comando <ADMSOCKET><S>\$. Neste caso, os eventos de todas as PA's serão enviados nesta conexão.

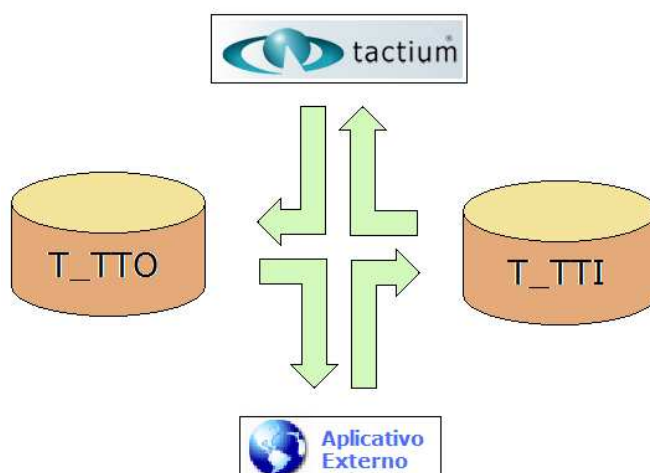
2.2. Banco de dados

O Tactium IP INTEGRADOR registra em uma tabela as mensagens a serem lidas pelo aplicativo externo e este registra em outra, as mensagens a serem lidas pelo Tactium.

Premissas de funcionamento:

- São utilizadas duas tabelas de propriedade do Tactium IP sendo uma para registro das mensagens enviadas pelo Tactium IP e outra para registro das mensagens enviadas pelo aplicativo externo:
 - T_TTO – Mensagens enviadas pelo Tactium (saída)
 - IS_TTO – Sequencial
 - DS_TTO – Texto da mensagem
 - T_TTI – Mensagens enviadas para o Tactium pelo aplicativo externo (entrada)

- IS_TTI – Sequencial
 - DS_TTI – Texto da mensagem
- Tactium irá ler as mensagens da tabela T_TTI, processá-las e excluir ao final. As mensagens enviadas pelo Tactium serão registradas na tabela T_TTO onde ficarão à disposição do aplicativo externo;
 - Aplicativo externo deverá ler as mensagens na tabela T_TTO, processá-las e excluir. As mensagens enviadas por este aplicativo deverão ser registradas na tabela T_TTI onde ficarão à disposição do Tactium.



3. Funcionalidades do Sistema

3.1. Parâmetros de Configuração

Os parâmetros disponíveis para configuração do TactiumIP Integration (definidos no arquivo de configuração do TactiumIP Server) são os seguintes:

IpServerPort	Porta de comunicação cliente do TactiumIP Server, por padrão 37015.
Administrator_Login	Login de administração do TactiumIP Server.
Administrator_Password	Senha de administração do TactiumIP Server.
Socket.Enabled	Informa se a integração via Socket está ativa (true ou false)
Socket.ServerPort	Porta que será aberta pela integração Socket para receber conexões clientes, por padrão 34025.

4. Comandos

4.1. Logon

Descrição: Efetua o vínculo da conexão socket aberto com o logon do operador possibilitando a integração enviar os eventos.

Mensagem: `<login><L><ON>$`

Parâmetros:

Login	Login do agente que a integração deverá enviar eventos.
-------	---

Exemplo:

Comando: `<jose><L><ON>$`

Retorno: `<jose><OK>$`

4.2. Logoff

Descrição: Desloga o agente especificado.

Mensagem: `<login><L><OFF>$`

Parâmetros:

Login	Login do agente.
-------	------------------

Exemplo:

Comando: `<jose><L><OFF>$`

Retorno: `<jose><OK>$`

4.3. Pausa

Descrição: Solicita pausa para o agente.

Mensagem: `<login><P><ON><código>$`

Parâmetros:

Login	Login do agente.
Código	Código da pausa especificado no cadastro de motivos de pausa no TactiumIP Monitor, campo "Código Externo".

Exemplo:

Comando: `<jose><P><ON><1>$`

Retorno: `<jose><OK>$`

4.4. Reinício

Descrição: Retira o agente de pausa ou de pós-atendimento.

Mensagem: `<login><P><OFF>$`

Parâmetros:

Login	Login do agente.
-------	------------------

Exemplo:

Comando: `<jose><P><OFF>$`

Retorno: `<jose><OK>$`

4.5. Situação

Descrição: Solicita a situação correta do agente.

Mensagem: <login><S>\$

Parâmetros:

Login	Login do agente.
-------	------------------

Exemplo:

Comando: <jose><S>\$

Retorno: <jose><S><situação>\$

Parâmetros de retorno:

Situação	Situação do agente onde: Deslogado Logado e disponível Em pausa Ocupado Em pós-atendimento
----------	---

4.6. Agendar Retorno

Descrição: Agenda o retorno para a ligação corrente, válido apenas para ligações do discador automático. Se o operador estiver em pós-atendimento o reinício é efetuado automaticamente.

Mensagem: <login><TR><data/hora><telefone><agente>\$

Parâmetros:

Login	Login do agente.
Data/hora	Data e hora que o retorno deverá ser efetuado.
Telefone	Telefone alternativo para retorno, caso necessário.
Agente	Login do agente caso este retorno seja vinculado ao operador corrente.

Exemplos:

Comando: <jose><TR><17/08/2010 15:00><><>\$

<jose><TR><17/08/2010 15:00><><jose>\$

<jose><TR><17/08/2010 15:00><40050500><>\$

<jose><TR><17/08/2010 15:00><40050500><jose>\$

Retorno: <jose><OK>\$

4.7. Alterar Situação do Atendimento

Descrição: Altera a situação do atendimento de uma ligação oriunda do discador automático.

Mensagem: <login><C><S><situação>\$

Parâmetros:

Login	Login do agente.
-------	------------------

Situação	Situação da ligação, possíveis valores: - BloquedPhone: Telefone bloqueado - OutOfArea: Telefone fora de área - EletronicResponse: Atendimento eletrônico. - Fax: Fax
----------	---

Exemplo:

Comando <jose><C><S><EletronicResponse>\$

Retorno: <jose><OK>\$

4.8. Gerar Chamada

Descrição: Efetua uma ligação.

Mensagem: <login><A><ddd><telefone><serviço ou campanha>\$

Parâmetros:

Login	Login do agente.
DDD	Código DDD do telefone. Pode estar em branco quando a ligação for local.
Telefone	Número do telefone.
Serviço ou Campanha	Nome do serviço ou campanha para que as ligações avulsas fiquem vinculadas. Pode estar em branco quando não se quer realizar este vínculo das ligações.

Exemplos:

- <jose><A><85><40050500><>\$

- <jose><A><><40050500><Serviço_Emprestimo>\$

- <jose><A><><40050500><Campanha_Cobrança>\$

4.9. Desligar Chamada

Descrição: Desliga a ligação corrente.

Mensagem: <login><D>\$

Parâmetros:

Login	Login do agente.
-------	------------------

Exemplo:

Comando: <jose><D>\$

Retorno: <Jose><EndCall>\$

4.10. Chamada Corrente

Descrição: Solicita qual a chamada corrente que o operador se encontra.

Mensagem: <login><AC>\$

Parâmetros:

Login	Login do agente.
-------	------------------

Exemplo: <jose><AC>\$

Retorno: Mensagem análoga aos eventos de chegada de ligação (ver [Entrada de ligação ativa](#) e [Entrada de ligação receptiva](#))

4.11. Monitoração Socket

Objetivo: O aplicativo externo deverá **Enviar** o pacote de mensagem.
Descrição do Objetivo: Receber todas as informações de entrada/saída de ligações.

Atributos	Descrição
<ADMSOCKET>	Login padrão para essa funcionalidade
<L>	Solicitação de Logon
<ON>	Indicador de Logon
\$	Caracter de Finalização

Exemplo:

Servidor de Integração: <ADMSOCKET><L><ON>\$

5. Eventos

5.1. Entrada de Ligação Ativa

Descrição: Informa a chegada de uma ligação ativa para o operador.

Mensagem: <login><A><id> <ddd origem><origem>
<ddd destino><destino><---><id externo>\$

Parâmetros:

Login	Login do agente.
Id	Identificador do item de discagem quando for ligação oriunda do discador automático.
DDD origem	Não utilizado.
Origem	Número do ramal que originou a ligação ou ponto de roteamento quando for ligação oriunda do discador automático.
DDD destino	Código DDD do telefone de destino.
Destino	Número do telefone de destino.
---	Campo obsoleto, não utilizado.
Id externo	Identificador externo do item de discagem quando for ligação oriunda do discador automático.

5.2. Entrada de Ligação Receptiva

Descrição: Informa a chegada de uma ligação receptiva para o operador.

Mensagem: <login><R><id> <ddd origem><origem>
<ddd destino><destino><---><id externo>\$

Parâmetros:

Login	Login do agente.
Id	Não utilizado.
DDD origem	Código DDD do telefone de origem.
Origem	Número do telefone de origem.
DDD destino	Não utilizado.
Destino	Número do ramal ou ponto de roteamento aonde chegou a ligação.

Id externo	Não utilizado.
------------	----------------

5.3. Encaminhamento do Endereço de Gravação

Descrição: Comando irá ser enviado para ligações ativas e receptivas quando estas forem gravadas.

Mensagem: <login><G><Endereço de Gravação>\$

Exemplo:

<jose><G><c:\records\2015\1\16\7016-20150116-163837-P2C05-Station.wav>\$

Parâmetros:

Login	Login do agente.
Endereço de Gravação	Endereço da gravação na rede para ser reproduzido por um sistema externo.

5.4. Finalização da Ligação

Descrição: Informa que a ligação corrente foi finalizada.

Mensagem: <login><EndCall>\$

Parâmetros:

Login	Login do agente.
-------	------------------