

## Tactium IP - Integração HTTP

Discador Automático

Atualizado em 11/07/2012



**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.	COMO CONFIGURAR A INTEGRAÇÃO .....	3

### 1. Visão Geral

A solução Tactium IP possibilita, através da integração do tipo HTTP, aplicativos de terceiros serem notificados da ocupação de uma PA por meio de uma requisição HTTP, realizada pelo Plugin de integração, a uma URL definida pelo cliente e configurada como uma das propriedades deste tipo de integração. Nesta URL poderão ser definidos alguns placeholders que, dependendo da necessidade do cliente, serão substituídos pelos seus valores correspondentes.

Uma característica deste tipo de integração é que o aplicativo integrado somente será notificado da ocupação, mas não poderá requisitar ações inerentes a agentes como, por exemplo: logout, pausa, reinício, etc. Também não serão possíveis ações voltadas à integração CTI como, por exemplo: gerar chamadas, desligar chamadas, mudar o status do atendimento, etc.

### 2. Como configurar a Integração

Diferente de outros tipos de integração, a integração do tipo HTTP é bastante simples e rápida de configurar. No arquivo de configuração do módulo Tactium IP Server (Softium.TactiumIP.dll.config), encontra-se uma área reserva as configurações de plugins, tag <plugins>. Nesta área iremos configurar e habilitar a integração por meio do plugin Softium.TactiumIP.Plugin.Integration.dll que poderá ser encontrado no diretório plugins do modulo TactiumIP Server.

A configuração consiste em possibilitar que o TactiumIP reconheça o plugin. Para realizarmos isto serão necessárias algumas alterações, caso elas não existam, no arquivo Softium.TactiumIP.dll.config, são elas:

- ✓ Abaixo da tag <plugins>, devemos adicionar as seguintes linhas de configurações (os três pontos ilustram configurações adicionais e devem ser substituídos pelas propriedades correspondentes a este tipo de integração):

```
<module name="Softium.TactiumIP.Plugin.Integration">...</module>
```

- ✓ Algumas propriedades serão necessárias ao funcionamento correto da integração, e podem ser configuradas da seguinte forma:

```
<property name="Neo.Enabled" value="false" />
```

```
<property name="Neo.RequestUrl" value="http://URL" /> - onde URL deve ser preenchida com a URL de chamada para sincronização com o aplicativo.
```

Abaixo uma breve explicação das propriedades e seus significados:

1. Neo.Enabled: esta propriedade habilita a utilização da integração do tipo HTTP significando que, para toda ocupação de PA, uma requisição HTTP será realizada à URL definida na propriedade Neo.RequestUrl;
2. Neo.RequestUrl: esta propriedade armazenará a URL, definida pelo cliente, que será utilizada para as requisições subsequentes a ocupação da PA. Nesta URL poderão ser utilizados alguns placeholders já definidos para este tipo de integração e substituídos pelos seus valores correspondentes, são eles:

\$(AgentLogin): login do agente ocupado por uma chamada;  
\$(DeviceIdentifier): ramal ocupado pela chamada;  
\$(CallType): tipo de chamada (ativa ou receptiva);  
\$(CallStatus): status da chamada (WithoutSignal, Busy, Completed, WrongPhone, Fault, BlockedDND, NoValidRoute);  
\$(CalledDevice): número chamado;  
\$(CallingDevice): dispositivo (ramal ou ponto de roteamento) originador da chamada;  
\$(ExternalID): identificador externo do item discado;  
\$(ExternalData): dados externos do item discado.

- ✓ **Exemplo final:** Abaixo encontra-se um exemplo de como parecerá a configuração da integração. Ressalto que devemos dar uma atenção especial na propriedade Neo.RequestUrl.

```
<plugins>
  <module name="Softium.TactiumIP.Plugin.Integration">
    <properties>
      <property name="IpServerPort" value="37015" />
      <property name="Administrator_Login" value="admin" />
      <property name="Administrator_Password" value="admin" />

      <property name="Neo.Enabled" value="false" />
      <property name="Neo.RequestUrl"
value="http://neo/cobranca/IP3GenericCallDispatcher.asp?IDContrato=$(ExternalData)
&Ramal=$(DeviceIdentifier)" />
    </properties>
  </module>
</plugins>
```