

Гравител REST API

Содержание

1.	Основные функции интеграции вашей CRM с Облачной АТС Гравител	2
2.	Общие сведения о REST API.....	2
3.	Список команд для взаимодействия CRM и Облачной АТС	3
3.1.	Список команд Облачной АТС к CRM	4
3.1.1.	История звонка	4
3.1.2.	Событие звонка	6
3.1.3.	Запрос клиента	7
3.1.4.	Отчет о звонке робота.....	7
3.2.	Список команд API от CRM к Облачной АТС.....	8
3.2.1.	Звонок клиенту	8
3.2.2.	Отправка SMS.....	9
3.2.3.	Получение истории звонков.....	10
3.2.4.	Получение списка сотрудников АТС	12
3.2.5.	Получение списка отделов АТС.....	13
3.2.6.	Получение списка номеров АТС.....	14
3.2.7.	Изменение персонального АОНа сотрудника	15
3.2.8.	Удаление персонального АОНа сотрудника	16
3.2.9.	Получение баланса АТС	16
3.2.10.	Запуск одного звонка в рамках кампании.....	17
3.2.11.	Запуск нескольких звонков в рамках кампании	19
3.2.12.	Получение статуса звонка в рамках кампании	20
3.2.13.	Удаление звонка в рамках кампании	22

1. Основные функции интеграции вашей CRM с Облачной АТС Гравител

Интеграция двух систем расширяет возможности вашего бизнеса и в области телефонии и в области CRM. Растет продуктивность работы сотрудников, производственные процессы ускоряются и становятся прозрачнее.

Интеграция позволит:

- показывать имя звонящего клиента на экране телефона или SIP-клиента;
- показывать сотруднику карточку клиента при входящем или исходящем звонке;
- записывать информацию обо всех разговорах сразу в карточку клиента;
- направлять звонки от клиентов напрямую их ответственным менеджерам, минуя голосовое меню или секретаря;
- совершать звонки вашим менеджерам прямо из CRM;
- автоматически создавать новые контакты и сделки при звонке.

2. Общие сведения о REST API

Интеграция предполагает двустороннее взаимодействие систем. CRM посылает запросы в сторону Облачной АТС, а Облачная АТС отправляет запросы в CRM.

Поэтому для работы с API необходимо реализовать ответную часть на стороне вашей CRM или базы данных.

Все запросы в сторону Облачной АТС должны отправляться на адрес <https://crm.aicall.ru>.

Запросы к сервису принимаются только по протоколу HTTPS. Это обеспечивает достаточный уровень безопасности для взаимодействия систем через Интернет.

В целях безопасности ваших данных вам необходимо реализовать прием запросов на стороне вашей CRM также с использованием HTTPS.

Авторизация п каждого запроса к сервису производится по авторизационному ключу (token), полученному в процессе настройки интеграции. Ключ передается в заголовке X-API-KEY.

Вам необходимо реализовать прием запросов на стороне CRM также с использованием ключа (token). Ключ необходимо сгенерировать при установлении интеграции и сохранить его в соответствующем поле в настройках интеграции в ЛК АТС. Ключи создаются один раз на этапе установления интеграции.

В случае необходимости сменить ключ, нужно будет сменить его на стороне CRM и обновить его в настройках интеграции на стороне АТС.

3. Список команд для взаимодействия CRM и Облачной АТС

Список команд от Облачной АТС к CRM	
history (POST)	<p>Команда отправляется запрос с данными о звонке и ссылкой на запись разговора.</p> <p>Команда может быть использована для сохранения в данных ваших клиентов истории и записей входящих и исходящих звонков.</p>
event (POST)	<p>Команда отправляет в вашу CRM уведомления о событиях входящих звонков: поступлении, принятии и завершении звонка.</p> <p>Команда может быть использована для отображения всплывающей карточки клиента в интерфейсе CRM.</p>
contact (POST)	<p>Команда вызывается при поступлении нового входящего звонка.</p> <p>Команда используется для получения информации об имени клиента и ответственным за него сотруднике по номеру телефона.</p> <p>Команда может использоваться для:</p> <ul style="list-style-type: none"> • отображения имени клиента на экране телефона или SIP-клиента. • перевода звонка на его ответственного менеджера
campaign/report (POST)	<p>Команда вызывается по окончании звонка клиенту роботом для передачи в CRM результатов звонка</p>
Список команд от CRM к Облачной АТС	
makecall (POST)	<p>Команда позволяет инициировать вызов клиенту из CRM, например, кликом по номеру его телефона.</p>
sms (POST)	<p>Команда позволяет отправить SMS клиенту из CRM, например, по результатам перехода сделки на очередной этап.</p>
history (GET / POST)	<p>Команда позволяет получить список звонков АТС.</p>
accounts (GET)	<p>Команда позволяет получить список сотрудников АТС.</p>
groups (GET)	<p>Команда позволяет получить список отделов в АТС.</p>
numbers (GET)	<p>Команда позволяет получить список номеров в АТС.</p>

callerid (POST)	Команда позволяет поменять персональный АОН сотруднику.
callerid (DELETE)	Команда позволяет удалить персональный АОН сотрудника.
balance (GET)	Команда позволяет получить текущий баланс АТС.
campaign/call (POST)	Команда добавляет контакт клиента в очередь обзвона в рамках кампании с указанием необходимых параметров для разговора.
campaign/callArray (POST)	Команда позволяет добавить сразу несколько клиентов в очередь обзвона в рамках кампании.
campaign/call (GET)	Команда позволяет получить статус звонка, ранее добавленного в очередь на обзвон роботом
campaign/call (DELETE)	Команда позволяет получить статус звонка, ранее добавленного в очередь на обзвон роботом

3.1. Список команд Облачной АТС к CRM

3.1.1. История звонка

POST {crm_url}/history

Тело запроса

```
{
  "id": " UniqCallID",
  "when": 1577836800,
  "direction": "Out",
  "result": "Success",
  "duration": 69,
  "provision": 13,
  "client": "79991234567",
  "extension": "700",
  "phone": "74951112233",
  "record": "https://records.gravitel.ru/domain/.../file.mp3"
}
```

Параметры запроса

Имя	Описание	Тип/формат данных	Обязательный параметр
id	Уникальный идентификатор звонка	string	да

Имя	Описание	Тип/формат данных	Обязательный параметр
when	Время начала звонка в UTC	Int	
direction	Направление звонка: in – входящий звонок out – исходящий звонок	string	да
result	Результат дозвона: success – успешно дозвонились missed – пропущенный звонок not_available – вызываемый абонент недоступен forbidden – вызов запрещен busy – вызываемый абонент занят unknown – внутренняя ошибка	string	да
duration	Длительность разговора в секундах	Int	да
provision	Длительность ожидания до соединения клиента и оператора в секундах	Int	да
extension	Внутренний номер сотрудника в АТС, который разговаривал с клиентом	string	
client	Номер клиента	string	
phone	Для входящих вызовов - номер АТС, на который позвонил клиент Для исходящий вызовов – АОН, с которым был осуществлен вызов	string	
record	Ссылка на запись разговора, если разговор был записан	string	

Ответы

Код	Описание
200	Успешное выполнение
500	Внутренняя ошибка

3.1.2. Событие звонка

POST {crm_url}/event

Тело запроса

```
{
  "id": "UniqCallID",
  "direction": "Out",
  "stage": "Alerting",
  "client": "79991234567",
  "extension": "700",
  "phone": "74951112233"
}
```

Параметры запроса

Имя	Описание	Тип/формат данных	Обязательный параметр
id	Уникальный идентификатор звонка	string	да
when	Время начала звонка в UTC	Int	
direction	Направление звонка: in – входящий звонок out – исходящий звонок	string	да
stage	Текущий статус звонка: alerting – активный дозвон (гудки) talking – активный разговор released – звонок завершен	string	да
extension	Внутренний номер сотрудника в АТС, который разговаривал с клиентом	string	
client	Номер клиента	string	
phone	Для входящих вызовов - номер АТС, на который позвонил клиент Для исходящий вызовов – АОН, с которым был осуществлен вызов	string	

Ответы

Код	Описание
200	Успешное выполнение
500	Внутренняя ошибка

3.1.3. Запрос клиента

POST {crm_url}/client

Тело запроса

```
{
  "id": "UniqCallID",
  "client": "79991234567",
  "phone": "74951112233"
}
```

Параметры запроса

Имя	Описание	Тип/формат данных	Обязательный параметр
id	Уникальный идентификатор звонка	string	да
client	Номер клиента	string	
phone	Номер АТС, на который позвонил клиент	string	

Ответы

Код	Описание
200	{ name: "ООО Ромашка", manager: "700" }
500	Внутренняя ошибка

3.1.4. Отчет о звонке робота¹

POST {crm_url}/campaign/report

Тело запроса

```
{
  "id": "UniqCallID",
  "final": true,
  "when": 1577836800,
  "result": "Success",
  "duration": 69,
  "vars": {
    "name": "Иванов Иван Иванович",
    "address": "Москва, Красная пл., д. 1",
    "otherProp": "string",
    "someAnswer": "согласен",
    ...
  }
}
```

¹ Доступно при наличии услуги Голосовой ассистент

```
}  
}
```

Параметры запроса

Имя	Описание	Тип/формат данных	Обязательный параметр
id	Уникальный идентификатор звонка	string	да
final	Признак того, что это была последняя попытка звонка на данный номер	boolean	да
when	Время начала звонка в UTC	Int	
result	Результат дозвона: Success – успешно дозвонились NotConnected – не удалось соединиться Canceled – звонок отменен InternalError – внутренняя ошибка	string	да
duration	Длительность разговора в секундах	Int	
vars	Набор переменных, которые были переданы при запуске сценария, и которые были выставлены во время выполнения сценария.		да

Ответы

Код	Описание
200	Успешное выполнение
500	Внутренняя ошибка

3.2. Список команд API от CRM к Облачной АТС

3.2.1. Звонок клиенту

```
POST /v1/{domain}/makecall
```

Параметры адресной строки

Имя	Описание	Тип/формат данных	Обязательный параметр
domain	Домен клиента	string	да

Тело запроса

```
{
  "extension": "700",
  "number": "79991234567",
  "clid": "74951234567"
}
```

Параметры запроса

Имя	Описание	Тип/формат данных	Обязательный параметр
from	Внутренний номер сотрудника, который заказывает звонок	string	да
number	Номер, на которые необходимо позвонить	string	да
clid	АОН из доступных сотруднику, с которым надо совершить звонок	string	нет

Ответы

Код	Описание
201	Успешное выполнение
400	Переданы некорректные параметры
401	Передан неверный ключ (token)
404	Сотрудник не найден
405	Ошибка валидации запроса

3.2.2. Отправка SMS

```
POST /v1/{domain}/sms
```

Параметры адресной строки

Имя	Описание	Тип/формат данных	Обязательный параметр
domain	Домен клиента	string	да

Тело запроса

```
{
  "number": "79991234567",
  "text": "Текст СМС"
}
```

Параметры запроса

Имя	Описание	Тип/формат данных	Обязательный параметр
number	Номер, на который необходимо отправить SMS	string	да
text	Текст сообщения	string	да

Ответы

Код	Описание
200	Успешное выполнение
400	Переданы некорректные параметры
401	Передан неверный ключ (token)
500	Возникла проблема с отправкой SMS на стороне SMS-шлюза

3.2.3. Получение истории звонков

POST /v1/{domain}/history

Параметры адресной строки

Имя	Описание	Тип/формат данных	Обязательный параметр
domain	Домен клиента	string	да

Тело запроса

```
{  
  "period": "today"  
}
```

Параметры запроса

Имя	Описание	Тип/формат данных	Обязательный параметр
start	Начало периода, за который надо выгрузить звонки. По-умолчанию – Начало текущих суток.	datetime	нет
end	Окончание периода, за который надо выгрузить звонки. По-умолчанию – конец текущих суток.	datetime	нет
period	период, за который надо выгрузить данные. Возможные значения: today – звонки за сегодня yesterday – звонки за вчера this_week – звонки за текущую неделю last_week – звонки за прошедшую неделю this_month – звонки за текущий месяц last_month – звонки за прошедший месяц Если в запросе установлено значение period, выгружаются данные за указанный период, независимо от значения start и end.	string	нет
type	тип звонка: all – все звонки in – только входящие out – только исходящие missed – только пропущенные Если не задан, используется all.	string	нет

Имя	Описание	Тип/формат данных	Обязательный параметр
limit	Ограничение числа возвращаемых записей.	number	нет

Ответы

```
[
  {
    "id": "06ae768a3ca234f0",
    "type": "out",
    "account": "307",
    "client": "79991234567",
    "via": "74996869953",
    "start": "2024-03-15T06:52:19Z",
    "wait": 11,
    "duration": 180,
    "record": "https://records.aicall.ru/domain/...mp3"
  },
  ...
]
```

Код	Описание
200	Успешное выполнение
400	Переданы некорректные параметры
401	Передан неверный ключ (token)

3.2.4. Получение списка сотрудников АТС

GET /v1/{domain}/accounts

Параметры адресной строки

Имя	Описание	Тип/формат данных	Обязательный параметр
domain	Домен клиента	string	да

Ответы

```
[
  {
    "extension": "701",
    "name": "Иванов Петр"
  },
  ...
]
```

Код	Описание
200	Успешное выполнение
400	Переданы некорректные параметры
401	Передан неверный ключ (token)

3.2.5. Получение списка отделов АТС

```
GET /v1/{domain}/groups
```

Параметры адресной строки

Имя	Описание	Тип/формат данных	Обязательный параметр
domain	Домен клиента	string	да

Ответы

```
[
  {
    "id": 111,
    "extension": "700",
    "name": "Отдел продаж"
  },
  ...
]
```

Код	Описание
200	Успешное выполнение
400	Переданы некорректные параметры
401	Передан неверный ключ (token)

3.2.6. Получение списка номеров АТС

GET /v1/{domain}/numbers

Параметры адресной строки

Имя	Описание	Тип/формат данных	Обязательный параметр
domain	Домен клиента	string	да

Ответы

```
[
  {
    "number": "74952302344",
    "name": "Основной номер"
  }, ...
]
```

Код	Описание
200	Успешное выполнение
400	Переданы некорректные параметры
401	Передан неверный ключ (token)

3.2.7. Изменение персонального АОНа сотрудника

POST /v1/{domain}/callerid

Параметры адресной строки

Имя	Описание	Тип/формат данных	Обязательный параметр
domain	Домен клиента	string	да

Тело запроса

```
{
  "extension": "701",
  "number": "74996869952"
}
```

Параметры запроса

Имя	Описание	Тип/формат данных	Обязательный параметр
extension	Внутренний номер сотрудника.	string	да
number	АОН, который необходимо выставить	string	да

Ответы

Код	Описание
200	Успешное выполнение
400	Переданы некорректные параметры
401	Передан неверный ключ (token)

3.2.8. Удаление персонального АОНа сотрудника

```
DELETE /v1/{domain}/callerid
```

Параметры адресной строки

Имя	Описание	Тип/формат данных	Обязательный параметр
domain	Домен клиента	string	да

Тело запроса

```
{  
  "extension": "701"  
}
```

Параметры запроса

Имя	Описание	Тип/формат данных	Обязательный параметр
extension	Внутренний номер сотрудника.	string	да

Ответы

Код	Описание
200	Успешное выполнение
400	Переданы некорректные параметры
401	Передан неверный ключ (token)

3.2.9. Получение баланса АТС

Данный запрос можно вызывать не чаще одного раза в 10 минут!

```
GET /v1/{domain}/balance
```

Параметры адресной строки

Имя	Описание	Тип/формат данных	Обязательный параметр
domain	Домен клиента	string	да

Ответы

```
{  
  "balance": 1234.56,  
  "credit": 0  
}
```

Код	Описание
200	Успешное выполнение
400	Переданы некорректные параметры
401	Передан неверный ключ (token)
429	Слишком много запросов

3.2.10. Запуск одного звонка в рамках кампании²

```
POST /v1/{domain}/campaign/{cid}/call
```

Параметры адресной строки

Имя	Описание	Тип/формат данных	Обязательный параметр
domain	Домен клиента	string	да
cid	ID кампании	int	да

² Доступно при наличии услуги Голосовой ассистент

Тело запроса

```
{
  "id": "UniqCallID",
  "number": "79991234567",
  "vars": {
    "name": "Иванов Иван Иванович",
    "address": "Москва, Красная пл., д. 1",
    "otherProp": "string",
    ...
  }
}
```

Параметры запроса

Имя	Описание	Тип/формат данных	Обязательный параметр
id	Уникальный идентификатор звонка	string	да
number	Номер, на которые необходимо позвонить	string	да
vars	Набор переменных, которые необходимо использовать для подстановки в сценарии.		да

Ответы

Код	Описание
201	Успешное выполнение
400	Переданы некорректные параметры
401	Передан неверный ключ (token)
404	Кампания не найдена
405	Ошибка валидации запроса

3.2.11. Запуск нескольких звонков в рамках кампании³

POST /v1/{domain}/campaign/{cid}/callArray

Параметры адресной строки

Имя	Описание	Тип/формат данных	Обязательный параметр
domain	Домен клиента	string	да
cid	ID кампании	int	да

Тело запроса

```
[
  {
    "id": "UniqCallID",
    "number": "79991234567",
    "vars": {
      "name": "Иванов Иван Иванович",
      "address": "Москва, Красная пл., д. 1",
      "otherProp": "string",
      ...
    }
  },
  {
    "id": "UniqCallID_2",
    "number": "79997654321",
    "vars": {
      "name": "Петров Петр Петрович",
      "address": "Санкт-Петербург, Сенатская пл., д. 1",
      "otherProp": "string",
      ...
    }
  }
]
```

³ Доступно при наличии услуги Голосовой ассистент

Параметры запроса

Имя	Описание	Тип/формат данных	Обязательный параметр
id	Уникальный идентификатор звонка	string	да
number	Номер, на которые необходимо позвонить	string	да
vars	Набор переменных, которые необходимо использовать для подстановки в сценарии.		да

Ответы

Код	Описание
201	Успешное выполнение
400	Переданы некорректные параметры
401	Передан неверный ключ (token)
404	Кампания не найдена
405	Ошибка валидации запроса

3.2.12. Получение статуса звонка в рамках кампании⁴

```
GET /v1/{domain}/campaign/{cid}/call/{call_id}
```

Параметры адресной строки

Имя	Описание	Тип/формат данных	Обязательный параметр
domain	Домен клиента	string	да
cid	ID кампании	int	да
call_id	Уникальный идентификатор звонка	string	да

⁴ Доступно при наличии услуги Голосовой ассистент

Ответы

Код	Описание
200	Успешное выполнение
400	Переданы некорректные параметры
401	Передан неверный ключ (token)
404	Кампания не найдена

В случае успешного выполнения команды, в теле ответа приходит JSON с данными

```
{
  "id": "UniqCallID",
  "final": true,
  "when": 1577836800,
  "result": "Success",
  "duration": 69,
  "vars": {
    "name": "Иванов Иван Иванович",
    "address": "Москва, Красная пл., д. 1",
    "otherProp": "string",
    "someAnswer": "согласен",
    ...
  }
}
```

Параметры ответа

Имя	Описание	Тип/формат данных	Обязательный параметр
id	Уникальный идентификатор звонка	string	да
final	Признак того, что это была последняя попытка звонка на данный номер	boolean	да
when	Время начала звонка в UTC	Int	
result	Результат дозвона: Success – успешно дозвонились NotConnected – не удалось соединиться	string	да

Имя	Описание	Тип/формат данных	Обязательный параметр
	<p>Canceled – звонок отменен</p> <p>InternalServerError – внутренняя ошибка</p>		
duration	Длительность разговора в секундах	Int	
vars	Набор переменных, которые были переданы при запуске сценария, и которые были выставлены во время выполнения сценария.		да

3.2.13. Удаление звонка в рамках кампании⁵

```
DELETE /v1/{domain}/campaign/{cid}/call/{call_id}
```

Параметры адресной строки

Имя	Описание	Тип/формат данных	Обязательный параметр
domain	Домен клиента	string	да
cid	ID кампании	int	да
call_id	Уникальный идентификатор звонка	string	да

Ответы

Код	Описание
200	Успешное выполнение
400	Переданы некорректные параметры
401	Передан неверный ключ (token)
404	Кампания или звонок не найдена

⁵ Доступно при наличии услуги Голосовой ассистент