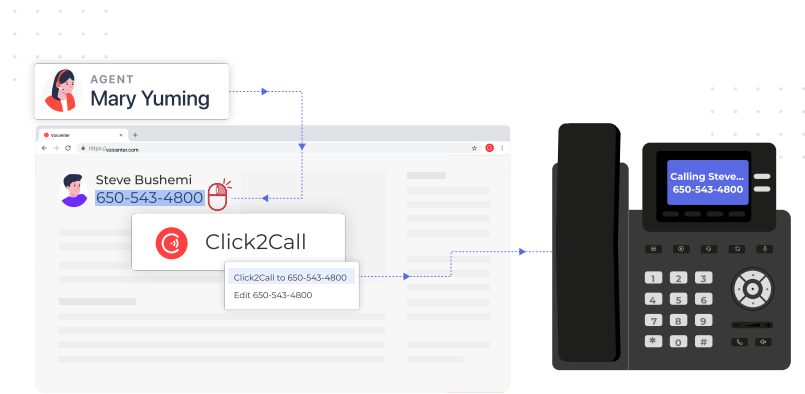


Click2Call

אינטגרציית קליק2קול מאפשרת לכם ליצור קשר טלפוני בלחיצת כפתור עם כל איש קשר ישירות ממערכת המידע שלכם. המימוש של קליק2קול הוא סופר קל למימוש והטמעה באמצעות ערכות הקוד המוכנות שלנו. שילוב API נהדר ורב-תכליתי זה יכול באמת לעשות את ההבדל, בכל מקום שבו תטמיעו אותו.



צרו שיחות טלפון יזומות מכל נציג או איש מכירות זמין - באופן אוטומטי! (נהדר! מאיץ ביצועים, מותאם אישית באופן מלא לכל משך זמן). להפעיל וליזום שיחה חוזרת אוטומטית לליד או לקוח שהשאיר פרטים בדף 'צור קשר', ברגע הם לוחצים על הלחצן 'החל/שלח'. דמיינו את ה-WOW שלהם ואת שיעורי ההמרה שלכם.

שלבו את click2call ב-CRM שלכם, אין ספק שזה ישפר את הביצועים שלכם ויודא שאתם מספקים באופן מלא את ה-SLA שלכם (http://en.wikipedia.org/wiki/Service-level_agreement) כפי שאושר.

Click-To-Call API פועל באופן הבא:

כל שיחה שנוצרת באמצעות ה-API יוזמת ומחברת בין 2 "רגליים".

1. רגל 1 (Leg 1) היא השיחה הראשונה שהנציג מקבל לעמדה שלו לאחר שיזם שיחה.

פעולה זו מוגדרת על ידי הפרמטר "Phone" שבו אתם מזינים את המזהה של השלוחה של הנציג.

2. רגל 2 (Leg 2) היא השיחה ליעד שנבחר (בעקבות תשובה לשיחת רגל 1), זה מוגדר על ידי הגדרת מספר הטלפון של הלקוח בפרמטר היעד.

הסבר כללי:

קישור שיש לפנות אליו

1 | <https://api.voicenter.com/ForwardDialer/click2call.aspx>

דוגמא לפנייה בפורמט GET

1 | <https://api.voicenter.com/ForwardDialer/click2call.aspx?phone=XXXXXXX&target=057XXXXXX&code=XXXXXXXXXX>

דוגמא לפנייה בפורמט POST-JSON

```
1 {  
2   "code": "XXXXXXXXXXXX",
```

```
3  "phone": "XXXXXXXXXXXX",
4  "action": "call",
5  "target": "05XXXXXXXX"
6  }
```

קליק2קול מאפשר לכם לבצע את אחת משלושת סוגי השיחה הבאים:

- 1. שיחה יוצאת.
- 2. חיוג והשמעת הקלטה.
- 3. שיחת ועידה.

פורמט הבקשה:

- 1. POST - JSON
- 2. GET

פורמט תגובה:

- הגדרת פורמט התגובה תבוצע בעת שליחת הפורמט הרצוי בבקשה עצמה.
- 1. XML - מוגדר כברירת מחדל.
 - 2. JSON

פרמטרים עבור יצירת שיחה יוצאת:

חובה/רשות	תיאור	פרמטר
חובה	"הרגל" הראשונה שבה שיחת הקליק2קול תחייג. אפשר להטמיע מזהה של שלוחה (SIP, לדוגמא -API1API2) או מספר טלפון בפורמט E.164 אך ללא + (לדוגמא: 972521234567). יש לרשום מספר טלפון ישראלי בצורה הבאה 0*****. במידה והחיוג אמור להתבצע לסיפ טראנק יש להגדיר: Phone=SIPTRUNK בבקשה שלכם. במידה ושלוחת וויסנטר בבקשה שלכם תלויה בביצוע לוגין למען הוצאת שיחות על הבקשה שלהם להיראות כך: יש לבצע שימוש בפרמטרים: login code & phonelogincode=[phone=logincode - את הפרטים הללו ניתן להשיג מתוך ממשק הניהול.	phone
חובה	"הרגל" השנייה שבה השיחה תחייג - היעד אליו אתם מחייגים. אפשר להטמיע מזהה של שלוחה (סיפ) או מספר טלפון בפורמט E.164 אך ללא +. יש לרשום מספר טלפון ישראלי בצורה הבאה 0*****.	target
חובה	קוד ייחודי לחשבון. (הקוד ימסר על ידי מחלקת התפעול שלנו).	code
חובה	Call (action=call).	action
רשות	האם להקליט את השיחה? יש להעביר את אחד מהערכים הבאים: True/False.	record
רשות	מספר מזהה של "הרגל השנייה" - השיחה הנכנסת לשלוחה/מספר טלפון בשדה Phone בבקשה שלכם. * לא נתמך על ידי כלל הספקים החיצוניים.	phonecallerid

פרמטר	תיאור	חובה/רשות
phonecallername	שם מתקשר של "הרגל השנייה" - השיחה הנכנסת לשלוחה/מספר טלפון בשדה Phone בבקשה שלכם. * לא נתמך על ידי כלל הספקים החיצוניים.	רשות
targetcallerid	מספר טלפון מזהה של "הרגל הראשונה" - השיחה היוצאת ליעד שלכם בשדה Target בבקשה שלכם. * לא נתמך על ידי כלל הספקים החיצוניים.	רשות
targetcallername	שם מתקשר של "הרגל הראשונה" - השיחה היוצאת ליעד שלכם בשדה Target בבקשה שלכם. * לא נתמך על ידי כלל הספקים החיצוניים.	רשות
phonemaxdialtime	זמן חיוג מקסימלי בשניות של "הרגל הראשונה" - השיחה הנכנסת לשלוחה/מספר טלפון בשדה Phone בבקשה שלכם. ערך ברירת מחדל הוא 60 שניות.	רשות
targetmaxdialtime	משך זמן חיוג מקסימלי של היעד "הרגל השנייה", מוצג בשניות. אם לא הוזן, ברירת מחדל הינה 60 שניות.	רשות
maxduration	משך השיחה מקסימלי בשניות. אם לא הוזן, ברירת מחדל הינה 7200 שניות(שעתיים).	רשות
phoneautoanswer	רק עבור שלוחות Voicenter, עם הערכים 1 או true למענה אוטומטי. אם לא צוין מוגדר כ- False.	רשות
targetautoanswer	רק עבור שלוחות Voicenter, עם הערכים 1 או true למענה אוטומטי ביעד השיחה. אם לא צוין מוגדר כ- False.	רשות
checkphonedevicestate	חסום את השיחה אם השלוחה לא מחוברת.	רשות
checktargetdevicestate	אימות לפני ביצוע שיחה. וודא כי השלוחה אליה מתקשרים מחוברת.	רשות
format	פורמטים אפשריים לתגובת קליק2קול: JSON / XML שברצונכם לקבל. ברירת המחדל היא XML.	רשות
*_var	כל פרמטר מותאם אישית עם קידומת "_var" שברצונכם להעביר בבקשה שלכם. לדוגמא var_customer=2342 זה פרמטר שברצונכם להוסיף לבקשה שלכם. פרמטר זה יוצג בהתראות של תוסף הכרום שלנו. מידע זה גם מועבר בלוג השיחות שנשלח בAPI שלנו. המגבלה היא 10 פרמטרים.	רשות
ignoredncstatus	במידה ובחשבונכם מופעל שירות חסימת שיחות מהמאגר הממשלתי - "אל תתקשר אלי", יש באפשרותכם לאפשר שיחות ליעדים חסומים במאגר בשירות קליק2קול במידה ותעבירו שדה זה. להלן הערכים שניתן להעביר בשדה זה: 1 - מאפשר לחייג ליעדים חסומים תחת שדה phone. 2 - מאפשר לחייג ליעדים שחסומים תחת שדה target. 3 - מאפשר לחייג ליעדים חסומים גם ב phone וגם ב target.	רשות

פרמטרים עבור ניתוק שיחה:

פרמטר	תיאור	רשות/חובה
Phone	מזהה שלוחה של חברת וויסנטר שעבורה תרצו לנתק את השיחה.	חובה
code	קוד ייחודי לחשבון. (הקוד ימסר על ידי מחלקת התפעול שלנו).	חובה
action	(terminate (action=terminate.	חובה

תגובה של השירות קליק2קול:

התשובה תגיע בפורמט XML-RPC (XML) או בפורמט JSON לבחירתכם.
ברירת המחדל היא XML-RPC.

התשובה של השירות תכלול 3 פרמטרים:

- 1. ERRORCODE - קוד השגיאה (פירוט של קודי השגיאה בטבלה המופיעה מטה).
- 2. (String)ERRORMESSAGE - תמצית הודעת השגיאה (כמפורט מטה).
- 3. (String)CALLID - מזהה שיחה ייחודי בעל 32 תווים (במידה והשיחה נכשלה השדה יהיה ריק).

ERRORCODE יכלול את אחד הקודים הבאים:

קוד	תיאור
0	Ok
1	Invalid request parameters
2	Application error
3	Extension representative offline
4	Extension blocked for Click2Call calls

דוגמא לתשובה של השירות בפורמט JSON:

```
1 {
2   "ERRORCODE": 0,
3   "ERRORMESSAGE": "OK",
4   "CALLID": "sdfsdfsdfsdfsdfsdfsdfsdfsdf0brp"
5 }
```

דוגמא לתשובה של השירות בפורמט XML-RPC:

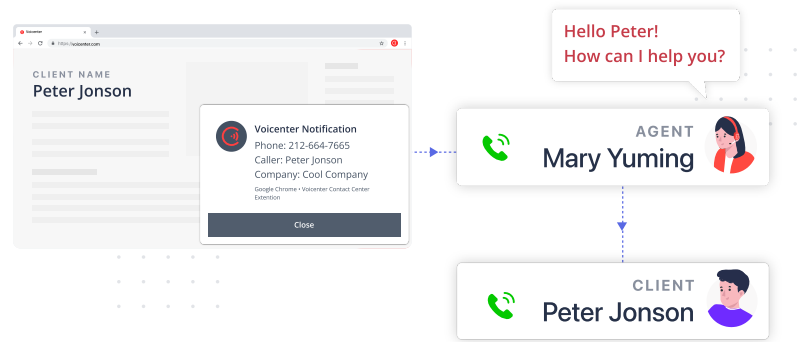
```
1 <methodResponse>
2 <params>
3 <param>
4 <value>
5 <struct>
6 <member>
```



```
7 <name>ERRORCODE</name>
8 <value><string>1</string></value>
9 </member>
10 <member>
11 <name>ERRORMESSAGE</name>
12 <value><string>Phone is missing</string></value>
13 </member>
14 <member>
15 <name>CALLID</name>
16 <value><string></string></value>
17 </member>
18 </struct>
19 </value>
20 </param>
21 </params>
22 </methodResponse>
```

Pop Up Screen

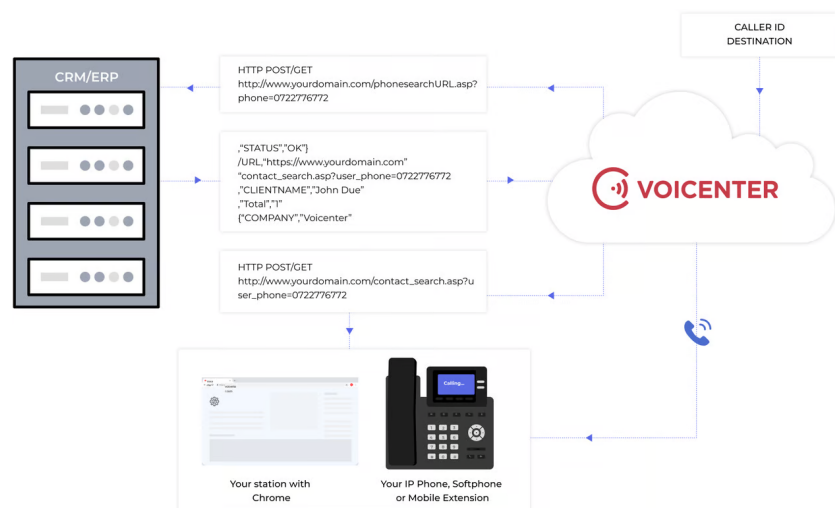
סייעו לנציגים להשיג את המטרות שלהם וליהנות מתהליך עסקי חלק, כך שהם יקבלו את המידע הנחוץ על המתקשר בדיוק ברגע שהם צריכים את זה. האינטגרציה שולפת את המידע באופן אוטומטי ישירות מתוך מערכת ה-CRM שלכם ומציגה לנציג המטפל את פרטי הלקוח/ליד/חשבון/איש קשר המתקשר אליכם עוד לפני מענה לשיחה על מנת לספק חווית שירות יותר נעימה.



הסבר כללי:

איך השירות עובד?

1. מתבצעת שיחה נכנסת מלקוח מתקשר.
2. תוסף לדפדפן כרום של Voicenter שולח את פרטי השיחה אל שרת שלכם בעזרת בקשת Http (אינטגרציית הקפצת המסך ניתנת למימוש ללא התוסף לכרום באמצעות Real-Time API).
3. השרת שלכם מעבד את המידע ומחזיר תשובה לתוסף לכרום של Voicenter.
4. התוסף לכרום שלנו מציג ויזואלית במסך של הנציג את שם הלקוח, בלחיצה על הבועית הייעודית ניתן לפתוח את כרטיס הלקוח.



פורמט הבקשה:

1. GET
2. POST

פורמט תגובה:

1. JSON

דוגמא לפנייה (Request) של Voicenter לקישור שיסופק על ידיכם:

```
1 https://www.yourdomain.com/contact_search.asp?phone=0722776772&ivrid=202010111sdsd3684752bcb3d&extenU
2 ser=SIPSIPl&did=0722776773&statusCall=Ringin
```

2. POST- Application/X-WWW-Form-Urlencoded:

```
1 phone=0722776772&ivrid=202010111sdsd3684752bcb3d&extenUser=NaDzw50l&did=0722776773&status=Ringin
```

פירוט פרמטרים בשליחת בקשה (Request) מ-Voicenter:

שם שדה	תיאור	סוג שדה
phone	מספר טלפון של הלקוח	מחרוזת
ivrid	מזהה שיחה ייחודי	מחרוזת
extenUser	מזהה שלוחה ייחודי. התוסף מעביר את המזהה של השלוחה שבה התרחש צלצול/מענה/ניתוק.	מחרוזת
did	מספר טלפון שאליו הלקוח קצה התקשר.	מחרוזת
statusCall	מצב השיחה. הערך יהיה "Ringin" עבור שיחות נכנסות כאשר הן מצלצלות. עבור שיחות יוצאות שמחייגות ליעד סטטוס השיחה יהיה Dialing.	מחרוזת

אלו הם הפרמטרים שעליכם להעביר בתשובה שלכם:

שם שדה	תיאור	סוג הפרמטר	רשות/חובה
STATUS	מקבל אך ורק ערך "OK", ערך אחר יעיד על בעיה בצד לקוח (מצד מערכת המידע שלכם). שימו לב כי OK צריך להיות באותיות גדולות.	מחרוזת	חובה
URL	קישור לכרטיס הלקוח שאותר בתוך מערכת המידע שלכם.	מחרוזת	רשות
CLIENTNAME	שם הלקוח שאותר במערכת המידע שלכם.	מחרוזת	רשות
TOTAL	כמות הרשומות שאותרו שנמצאו במערכת המידע.	מספר שלם	רשות
COMPANY	שם החברה של הלקוח המתקשר שאותרה במערכת המידע שלכם.	מחרוזת	רשות

דוגמא לתשובה שעליכם להעביר בפורמט JSON

```
1 {
2   "STATUS": "OK",
```

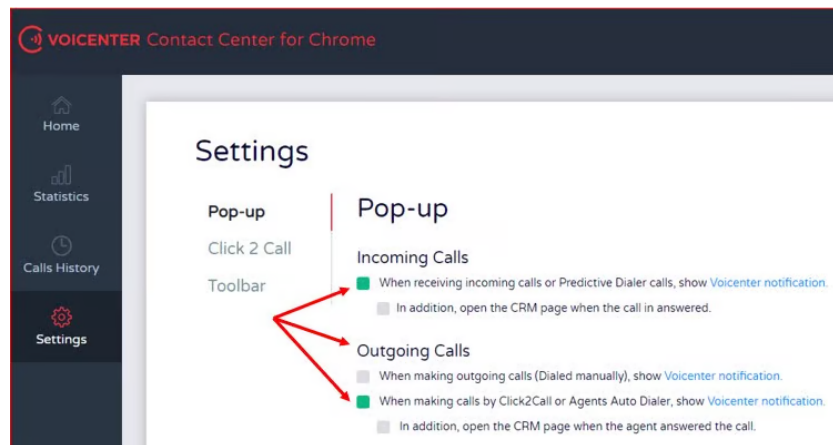
```

3  "URL": "https://www.yourdomain.com/contact_search.asp?user_phone=0722776772",
4  "CLIENTNAME": "John Doe",
5  "TOTAL": 1,
6  "COMPANY": "Voicenter"
7  }

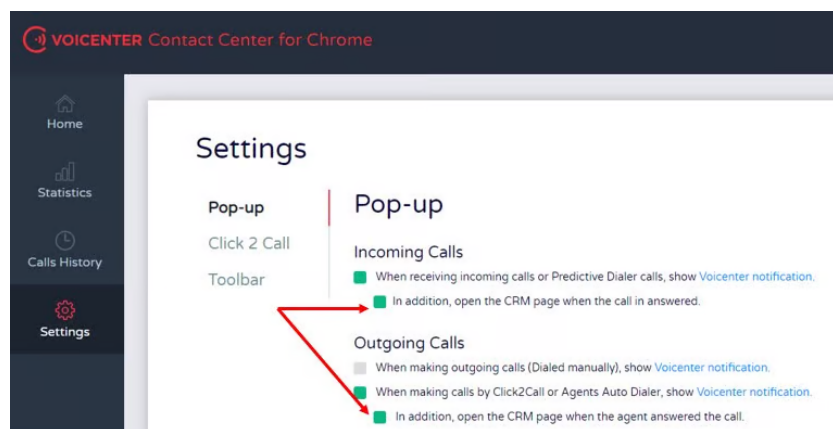
```

מידע חשוב:

1. ניתן להוריד את התוסף כרום כאן. לאחר הורדת התוסף, תתבקשו להזין את שם המשתמש והסיסמא הייחודיים לכל משתמש אותם ניתן למצוא בממשק Cpanel.
2. התוסף מותקן בעמדת המחשב המקומית של כל נציג, שליחת בקשות יבוצעו דרך כתובת ה-IP של הרשת ממנה הנציג מחובר לרשת.
3. במקרה בו שיחה תצלצל בו זמנית במספר שלוחות במקביל, כל תוסף לכרום ישלח בקשה נפרדת לשירות אינטרנט (Web-Service) בנקודת הקצה (End Point). לדוגמא, אם שיחה מצלצלת בעשר שלוחות במקביל, וכל אחד מהנציגים עושה שימוש בתוסף לכרום של Voicenter, עשרה בקשות HTTP ישלחו לשרת לקוח (Client Server) וכל אחד מהם ימתין לתגובה.
4. בהגדרות התוסף לכרום של Voicenter, תתבקשו לקבוע איזה סוג של שיחות יקפיצו את המסך (נכנסות/ יוצאות/ קליק2קול). במילים אחרות, באיזה סוג שיחה התוסף לכרום ישלח בקשה. לדוגמא, ניתן להגדיר שהתוסף יקפיץ מסך אך ורק בשיחות יוצאות (כלומר יתעלם משיחות יוצאות).



5. במידה והמתקשר מוגדר כאיש קשר במערכת ה-CRM ונשלח קישור (שדה "URL"), לחיצה על ידי הנציג על החלונית שמוקפצת על המסך תפתח חלון חדש בדפדפן עם הכרטיס לקוח. ניתן להגדיר בהגדרות התוסף שעמוד איש הקשר יפתח באופן אוטומטי ללא צורך בפעולה מצד הנציג בעת שיחה נכנסת.



תוסף לכרום של Voicenter:

התוסף לכרום של Voicenter מאפשר מעבר להקפצת המסך גם Click2Call (חיוג בלחיצה) המחובר באופן מיידי עם החשבון שלכם ב-Voicenter. ה-Click2Call מאפשר חיוג מתוך כל דף אינטרנט אשר נפתח בדפדפן כרום - קליק ימני על המספר הרצוי ובחירה בלחיצה בלחיצה מתוך התפריט גלילה שנפתח אוטומטית. תכונת ה-Click2Call מאפשרת להגדיר חיבור שיחה לשלוחות Voicenter, טלפון נייד, מספר חיצוני או כל יעד רצוי לחיבור השיחה.

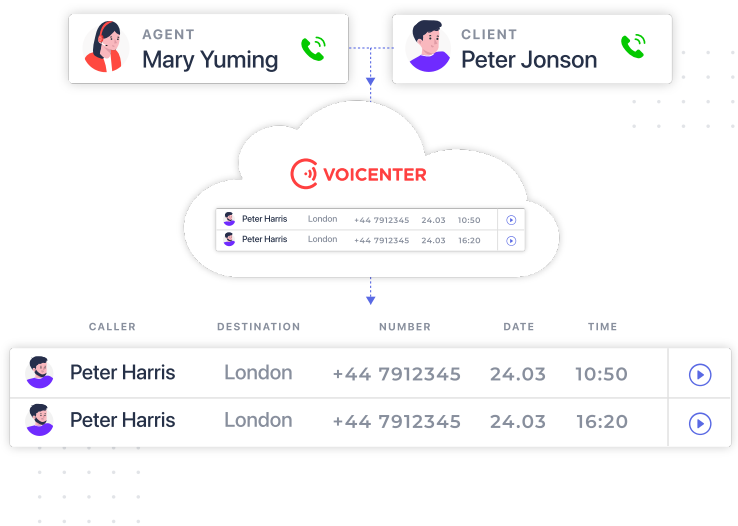
שימו לב:

בעת התקנת התוסף מתקבלת התראה "This extension will have access to all browsing history and private data on all websites". מדובר בהתראה ברירת מחדל שמוצגת בכל תוסף שדורש הרשאת גישה של סקריפט תוכן לכל אתרי האינטרנט. הגישה הזו נדרשת לטובת זיוי מספרי טלפון לחיוג בקליק במקום שתחייגו באופן ידני.

CDR Notification System

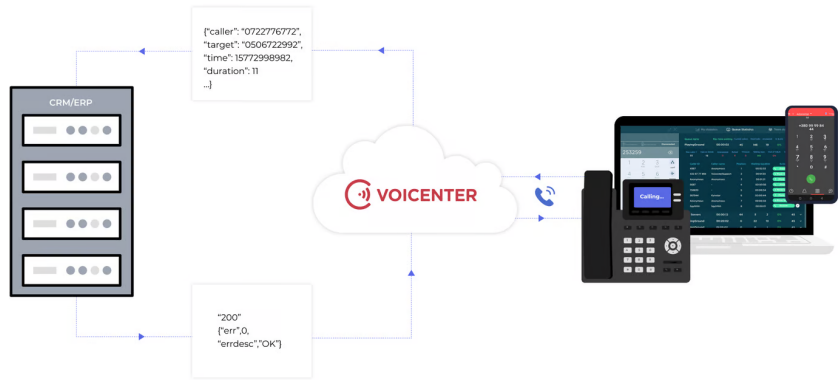
אינטגרציה של העברת פירוטי שיחות מאפשרת לכם לקבל פרטי שיחה מספר דקות לאחר סיומה יחד עם הקישור להקלטת השיחה. תוכלו להנות מהיתרונות הבאים:

- שמירת לוג שיחות בכרטיס הלקוח במערכת הארגונית שלכם.
- צפייה קלה ומהירה אל היסטוריית שיחות של הלקוחות שלכם במערכת המידע הארגונית שלכם.
- תוכלו להפעיל התראות למנהלי המוקד עבור שיחות שלא נענו/ננטשו/נכנסו מחוץ לשעות פעילות.
- באפשרותכם לעבד את המידע ולקבץ סטטיסטיקות על פעילות המוקד שלכם ובהתאם לכך לנתח מתי הן שעות העומס שלכם? תקופות של נציגים.
- כמו כן בעזרת המעבד AI העוצמתי שלנו תוכלו לנתח את השיחות ברבדים יותר מתקדמים, כגון:
 - א. תמלול של השיחה, על ידי קבלת תמלול השיחה תוכלו לאתר רגעים ספציפים בשיחה בצורה יותר קלה.
 - ב. חברת וויסנטר תראה לכם את הרגשות שהמשתתפים בשיחה הביעו, את השינוי החיובי או השלילי של הרגשות את התנודתיות שלהם.
 - ג. בעזרת המעבד AI שלנו תוכלו לבחון סיכום קצר של השיחה ורגעי מפתח בה.
 - ד. כלל המידע מתוך AI שלנו יאפשר לכם למדוד את הפעילות של הנציגים שלכם בצורה הרבה יותר מדויקת בשילוב של מידע מתוך מערכת המידע שלכם (כמה טיקטים נסגרו/ כמה עסקאות נסגרו) והרגשות של הלקוחות שלכם במעמד השיחה.



הסבר כללי

לאחר סיום השיחה Voicenter מנתחת את נתוני השיחה מעבדת אותם ומייצרת פרטי שיחה שאותם אנו שולחים לשרת של מערכת המידע שלכם בבקשה (HTTP Request) פשוטה - עליכם להחזיר אלינו תגובה (200 Response) על מנת שנדע שהמידע התקבל אצלכם בהצלחה.



מתוך המידע המתקבל תוכלו:

- 1. לשלוח התראה במייל/סמס/וואטצאפ למנהל המוקד על שיחה שננטשה.
- 2. לשלוח סמס/וואטצאפ ללקוח שנטש המתנה.
- 3. להציג במערכת המידע שלכם היסטורית שיחות של לקוח מסוים.
- 4. לתעד את ההקלטות במערכת המידע שלכם תחת אותה ישות.
- 5. לייצר דוחות לבחינה BI עסקי ולנתח עומס פעילות, תפוקות של נציגים בשיחות נכנסות או יוצאות.
- 6. לראות באילו יעדים ומדינות יש אחוזי מענה יותר גבוה לשיחות יוצאות שאתם מבצעים.
- 7. מגוון רב של פעולות אשר יאפשרו לכם לנטר את הפעילות העסקית שלכם ולשפר תהליכים עסקיים עקב זאת.

פורמט בקשה:

JSON
XML-RPC
POST-Application/X-WWW-Form-Urlencoded

פורמט תגובה:

JSON
XML-RPC
POST-Application/X-WWW-Form-Urlencoded

פרמטרים בבקשה

שדה	תיאור	דוגמא
caller	מציג את מספר הטלפון של המתקשר. מספר הטלפון שהיעד רואה בעת קבלת השיחה.	"caller":"0722776772"
target	מציג את יעד השיחה. הפרמטר יכול להיות מספר טלפון או מזהה שלוחה. נא שימו לב כי מספר טלפון יישלח עם קידומת בינלאומית.	target":"SIPSIP" / ""target":"972722776772"
time	מציג את מועד תחילת השיחה בזמן Epoch.	time":1536855354"
duration	מציג את משך השיחה בשניות. נתון זה אינו כולל את משך צלצול השיחה בשלוחה/ות אלא רק את משך השיחה עצמה עבור שיחות נכנסות רגילות. עבור שיחות מעגל המתנה נתון זה כולל גם את משך ההמתנה של השיחה במעגל ההמתנה.	duration":33"
ivruniqueid	מציג מזהה שיחה ייחודי.	"ivruniqueid":"20200720095iMlilHJs"
type	מציג את סוג השיחה. לדוגמא: האם מדובר על שיחה יוצאת? או שיחת מעגל? יש מספר רב של סוגי שיחה, אנא התבוננו בטבלה מטה.	type":"Incoming Call" / "type":"Extension" "Outgoing" / "type":"Click2Callleg1"

שדה	תיאור	דוגמא
status	מציג את התוצאה של השיחה. האם השיחה ננטשה? נענתה? במידה ולשיחה יש שתי רגליים (כמו שיחות קליק2קול וחייגן) אז פרמטר זה יציג את התוצאה של הרגל 2 של השיחה. לפירוט נוסף על תוצאות שיחה אפשריות יש לעיין בטבלה מטה.	status:"ANSWER" / "status:"ABANDONE"" / "status:"TE
leg1DialStatusName	במידה ולשיחה היו 2 רגליים (כגון שיחות קליק2קול וחייגן), שדה זה יציג את התוצאה של הרגל ראשונה.	leg1DialStatusName": "ANSWER"/" "leg1DialStatusName": "ABANDONE" / ""leg1DialStatusName": "TE
targetextension	מציג את מזהה השלוחה שענתה לשיחה הנכנסת. לעיתים הערך בפרמטר זה יהיה זהה לערך בפרמטר target שרשום מעלה. ישנם מקרים שבהם שיחה נכנסת אינה מגיעה ישירות לשלוחה ולכן השדה target עשוי להכיל ערכים שונים.	"targetextension": "SIPSIP"
callerextension	מציג את מזהה השלוחה אשר ביצעה שיחה יוצאת. שדה זה שונה משדה caller מאחר ושדה caller מציג את המספר המזהה של השלוחה המתקשרת.	"callerextension": "SIPSIP"
did	מציג את מספר הטלפון שאליו התקשרו בשיחה נכנסת.	"did": "0722776772"
queueid	במידה והשיחה נותבה למעגל המתנה, שדה זה יציג את המזהה של המעגל. השדה יציג 0 במידה והשיחה לא עברה במעגל המתנה.	queueid": 1234567"
queueName	במידה והשיחה נותבה למעגל המתנה, שדה זה יציג את שם המעגל.	"queueName": "Service Queue"
record	מציג את קישור להקלטת השיחה.	https://cpanel.voicenter.co.il/CallsHistory/PlayRecord/202205181005020246363e832-aws-Rojxp5-972521112233.mp3
price	מציג את תמחור השיחה באגורות.	price": 7"
dialtime	מציג את זמן צלצול/חיוג השיחה בשניות. פרמטר זה אינו מציג את משך השיחה.	dialtime": 23"
representative_name	מציג את שם המשתמש של השלוחה שמקושרת לשיחה. במידה ויוזר לא ביצע לוגין בזמן השיחה, שדה זה יציג את שם המשתמש שמקושר לשלוחה/מספר של שיחה זו.	"representative_name": "Walter Melon"

שדה	תיאור	דוגמא
representative_code	מציג את מזהה המשתמש אשר השיחה מקושרת אליו. במידה והמשתמש לא ביצע לוגין, שדה זה יציג את מזהה המשתמש אשר מקושר לשלוחה או למספר טלפון אשר מקושרים לשיחה.	"representative_code": "9996"
targetextension_name	מציג שם שם השלוחה אשר ענתה לשיחה.	"targetextension_name": "Walter Melon"
callerextension_name	מציג את שם השלוחה אשר ביצעה את השיחה.	"callerextension_name": "Walter Melon"
target_country	מציג את שם המדינה שאליה בוצעה שיחה יוצאת.	"target_country": "Israel"
caller_country	מציג את שם המדינה שממנה התקבלה השיחה.	"caller_country": "Israel"
seconds_waiting_in_queue	שדה זה מכיל את משך ההמתנה של הלקוח בשיחה הרלוונטית במעגל המתנה. שדה זה לא יישלח במידה והשיחה לא עברה במעגל המתנה.	seconds_waiting_in_queue":5"
OriginalIvrUniqueID	שדה זה יישלח אך ורק במידה והשיחה הזו הייתה מקושרת לשיחה אחרת. לדוגמא במקרה של שיחות שהועברו שדה זה יכיל את מזהה השיחה של השיחה שהועברה.	OriginalIvrUniqueID": ""201809131730110122A1212
DepartmentName	שדה זה מכיל את שם החשבון אשר השיחה מקושרת אליו.	"DepartmentName": "Voicenter Account"
DepartmentID	שדה זה מכיל את מזהה החשבון אשר השיחה מקושרת אליו.	DepartmentId":123456"
TopDepartmentName	שדה זה מכיל את שם החשבון הראשי אשר השיחה מקושרת אליו.	DepartmentId":123456"
TopDepartmentID	שדה זה מכיל את מזהה החשבון הראשי אשר השיחה מקושרת אליו.	TopDepartmentID":7654321"
IVR	פרמטר מסוג מערך אשר מציג את השכבות בנתב שהשיחה עברה בהם. השדות הם: שדה: Layer_id מציג את המזהה הייחודי של השכבה. שדה Layer_name - מציג את שם השכבה כפי שמופיע בממשק הנתב. שדה DTMF - מציג את הלחיצות של הלקוח בנתב. במידה ולא הייתה לחיצה הערך יהיה 0. שדה LayerNumber - יציג את מספר השכבה. שדה dtmf_order - מציג את סדר מעבר השיחה בשכבות.	IVR": "{ \"layer_id\":1234567, \"layer_name\": \"LayerName\", \"layer_number\":6, \"Dtmf\":0, \"dtmf_order\":1

שדה	תיאור	דוגמא
campaignName	במידה והשיחה הינה מסוג חייגן אוטומטי(תותח שיחות), שדה זה יציג את שם קמפיין החייגן האוטומטי הספציפי שדרכו בוצעה השיחה. השדה הנ"ל ישלח אך ורק בשיחות מסוג חייגן אוטומטי.	"campaignName": "לידים אוגוסט",
campaignCode	במידה והשיחה הינה מסוג חייגן אוטומטי(תותח שיחות), שדה זה יציג את הקוד API של קמפיין החייגן האוטומטי הספציפי שדרכו בוצעה השיחה. מידע זה רלוונטי בעיקר לשירותי אינטגרציה. השדה הנ"ל ישלח אך ורק בשיחות מסוג חייגן אוטומטי.	"campaignCode": "XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX",
dialerData	במידה והשיחה הינה מסוג חייגן אוטומטי(תותח שיחות), ישלח אובייקט המכיל מידע המפרט את פרטי הקמפיין שדרכו בוצעה השיחה. אובייקט זה ישלח אך ורק בשיחות מסוג חייגן אוטומטי.	dialerData": { "CampaignID": 123456789," "CampaignTypeID": 5, "CampaignTypeName": "Automatic", "CallID": "1234567", "StatusName": "ANSWER", "Phone": "972722776772", "CallInserted": "2024-11- 25T16:10:21.790Z", "RetryNum": 2, { "RetryAmount": 3
campaignID	במידה והשיחה הינה מסוג חייגן אוטומטי(תותח שיחות), שדה זה יציג את המזהה של קמפיין החייגן האוטומטי הספציפי שדרכו בוצעה השיחה. השדה הנ"ל ישלח אך ורק בשיחות מסוג חייגן אוטומטי.	campaignID": 123456789"
CampaignTypeID	במידה והשיחה הינה מסוג חייגן אוטומטי(תותח שיחות), שדה זה יציג את מזהה סוג קמפיין החייגן האוטומטי הספציפי שדרכו בוצעה השיחה. השדה מכיל אחת משתי אפשרויות: 1. 5 (השירות מחייג תחילה אל הנציג ואז ללקוח), 2. 3 (השירות מחייג תחילה ללקוח ואז חוזר לנציג). השדה הנ"ל ישלח אך ורק בשיחות מסוג חייגן אוטומטי.	,CampaignTypeID": 5"
campaignTypeName	במידה והשיחה הינה שיחת חייגן אוטומטי(תותח שיחות), שדה זה יציג את סוג קמפיין החייגן האוטומטי הספציפי שדרכו בוצעה השיחה. השדה מכיל אחת משתי אפשרויות: 1. Automatic (השירות מחייג תחילה אל הנציג ואז ללקוח), 2. IVR (השירות מחייג תחילה ללקוח ואז חוזר לנציג). השדה הנ"ל ישלח אך ורק בשיחות מסוג חייגן אוטומטי.	,campaignTypeName": "Automatic"
CallID	במידה והשיחה הינה שיחת חייגן אוטומטי(תותח שיחות), שדה זה יציג את מזהה היעד בקמפיין. לשים לב, לא מדובר במזהה שיחה(ivruniqueid). לכל יעד יש מזהה בקמפיין ויכולים להיות מספר ניסיונות שיחה לאותו יעד(ivruniqueid). השדה הנ"ל ישלח אך ורק בשיחות מסוג חייגן אוטומטי.	, "CallID": "1083439851"

שדה	תיאור	דוגמא
StatusName	במידה והשיחה הינה שיחת חייגן אוטומטי(תותח שיחות), שדה זה יציג סטטוס המענה לשיחה. לפירוט נוסף יש לעיין בטבלה מטה. השדה הנ"ל ישלח אך ורק בשיחות מסוג חייגן אוטומטי.	, "StatusName": "ANSWER"
Phone	במידה והשיחה הינה שיחת חייגן אוטומטי(תותח שיחות), שדה זה יציג את מספר הטלפון של יעד השיחה כפי שהוזן לשירות. השדה הנ"ל ישלח אך ורק בשיחות מסוג חייגן אוטומטי.	, "Phone": "972722776772"
CallInserted	במידה והשיחה הינה שיחת חייגן אוטומטי(תותח שיחות), שדה זה יציג את מועד הזנת היעד לשירות. השדה הנ"ל ישלח אך ורק בשיחות מסוג חייגן אוטומטי.	CallInserted": "2024-11-" ,"25T16:10:21.790Z"
RetryNum	במידה והשיחה הינה שיחת חייגן אוטומטי(תותח שיחות), שדה זה יציג את מספר הניסיון הנוכחי לחיוג ליעד. במסגרת השירות ניתן להגדיר מספר ניסיונות של השירות לחיוג ליעד. השירות יפסיק לחייג ליעד או כשהיעד ענה לשיחה או כשהשירות חייג את מספר הניסיונות המקסימלי שהוגדר. השדה הנ"ל ישלח אך ורק בשיחות מסוג חייגן אוטומטי.	, "RetryNum": 2"
RetryAmount	במידה והשיחה הינה שיחת חייגן אוטומטי(תותח שיחות), שדה זה יציג את מספר הניסיונות המקסימלי שהוגדר לחיוג ליעד. במסגרת השירות ניתן להגדיר מספר ניסיונות של השירות לחיוג ליעד. השירות יפסיק לחייג ליעד או כשהיעד ענה לשיחה או כשהשירות חייג את מספר הניסיונות המקסימלי שהוגדר. השדה הנ"ל ישלח אך ורק בשיחות מסוג חייגן אוטומטי.	RetryAmount": 3"
DoNotCallMeStatus	במידה ובחשבונכם מופעל שירות חסימת שיחות מהמאגר הממשלתי - "אל תתקשר אלי", בשיחות יוצאות יוצג הערך הנ"ל של קוד סטטוס הבדיקה של מספר הטלפון של יעד השיחה קודי סטטוס אפשריים: "200" - קריאה בוצעה בהצלחה מול המאגר הממשלתי. "300" - קריאה בוצעה בהצלחה מול שירות Cache. "301" - ברירת מחדל, הועבר בהצלחה לשירות Cache. "400" - קריאה מול המאגר הממשלתי נכשלה. "500" - תקלת שרת.	"DoNotCallMeStatus": "200"

שדה	תיאור	דוגמא
DoNotCallMeStatusCode	במידה ובחשבונכם מופעל שירות חסימת שיחות מהמאגר הממשלתי - "אל תתקשר אלי", בשיחות יוצאות יוצג הערך הנ"ל של סטטוס הבדיקה של מספר הטלפון של יעד השיחה סטטוסים אפשריים: "RESPONSE_FROM_API_VALID" - 200 "RESPONSE_FROM_FRESH_CACHE" - 300 "FAILOVER_API_RESPONSE_FROM_OLD_CACHE" - 301 "RESPONSE_FROM_API_INVALID" - 400 "FAILD_FETCH_API_CACHE_ISEMPTY" - 500	DoNotCallMeStatusCode:"" ""RESPONSE_FROM_API_VALID
DoNotCallMetransactionId	במידה ובחשבונכם מופעל שירות חסימת שיחות מהמאגר הממשלתי - "אל תתקשר אלי", בשיחות יוצאות אנחנו שולחים את המזהה אימות שהוחזר לנו מהבדיקה מול המאגר הממשלתי. למעשה אסמכתא מהמאגר הממשלתי לבדיקה שנעשתה לפני החיוג ליעד.	DoNotCallMetransactionId: "ae190407-" "e42c-4b41-984f-6111920fc7bb
IsDoNotCallMe	במידה ובחשבונכם מופעל שירות חסימת שיחות מהמאגר הממשלתי - "אל תתקשר אלי", בשדה זה אנחנו מעדכנים האם התוצאה של הבדיקה הראתה האם היעד לחיוג היה קיים במאגר או שלא. "0" - False. יעד השיחה לא קיים במאגר מאופשר להוצאת שיחות. "1" - True. יעד השיחה קיים במאגר והינו חסום להוצאת שיחות.	"IsDoNotCallMe": "1"
aiData	אובייקט JSON המציג את כל נתוני ה-AI עבור השיחה. מכיל אובייקטים אלה: תובנות (insights), רגשות (emotions) ותמליל (transcript). השירות נתמך היום בשפות עברית ואנגלית. להוספת שפות נוספות יש לשלוח בקשה לשירות הלקוחות של וויסנטר.	
insights	אובייקט זה מכיל את ניתוח תמלול הקלטת השיחה. הוא מכיל את רשימת הפרומפטים (questions), סיכום השיחה (summary) וניתוח המשתתפים (participants).	insights":{ "questions":[{ "key":"category", "question":"Categorize the call to exactly one of the possible categories:"technical issue", "billing issues", "general support issues", "answer":"technical issue" }], "participants":{ "caller":{"name":null, "personality_traits":[] }, "callee":{"name":"Steve", "personality_traits":[] }, "summary":"The caller had clash phone service issue. Steve tried troubleshooting steps like restarting the phone and resetting network settings, which solved { "the issue

שדה	תיאור	דוגמא
questions	מערך זה מכיל אובייקט של השאלות (Prompts) שמנוע הבינה המלאכותית ינתח. הוא מכיל: מפתח(key)- שם הקטגוריה הנוכחית. שאלה(question) - שאלת ה Prompt. סוג המידע החוזר(data_type) - סיווג סוג הערך החוזר של ניתוח ה AI (טקסט, מספר, מערך וכו..). תשובה(answer) - הערך החוזר של ניתוח שירות ה AI. ניתן לנהל את השאלות ב-Cpanel בהגדרות המתקדמות של ניהול חשבון.	<pre>questions": [{ "key": "category", "question": "Categorize the call to exactly one of the possible categories: "technical issue", "sales", "other issues", "data_type": "string", "answer": "technical issue" }, { "key": "issue", "question": "What was the technical issue?", "data_type": "string", "answer": "The caller was experiencing issues with their phone service" }</pre>
key	שם הקטגוריה של כל שאלה.	"key": "call_type"
question	שאלת ה prompt לניתוח השיחה ע"י מנוע ה AI.	<pre>question": "Categorize the call to exactly one of the possible categories: "technical issue", "billing issues", "general support issues", "sales", "other issues"</pre>
data_type	סוג הנתונים שהערך החוזר(answer) לשאלה שנשאלה יהיה. סוגי הנתונים האפשריים: 1-boolean, 2-string, 3-number, 4-json array, 5-json object list, 6-json object	"data_type": "string"
answer	הערך החוזר לשאלת ה prompt שנשאלה.	"answer": "technical issue"
participants	אובייקט זה מנתח את תכונות משתתפי השיחה. הוא מכיל אובייקטים עבור המתקשר(caller) ויעד השיחה(callee) עם שמות המשתתפים(במידה וזוהו) ותכונותיו של כל אדם.	<pre>participants": { "caller": { "name": null, "personality_traits": [] }, "callee": { "name": "Steve", "personality_traits": ["professional", "patient", "trying to explain clearly" }</pre>
name	השם של המתקשר(caller)/יעד השיחה(callee).	"name": "Steve"
personality_traits	מערך המכיל את המאפיינים האישיים של המתקשר ויעד השיחה.	<pre>personality_traits": ["professional", "patient", "trying to explain clearly"]</pre>
summary	סיכום בקצרה של תמלול השיחה.	<pre>summary": "The customer wanted to exchange virtual numbers and purchase a new virtual number. The representative helped the customer change 7 virtual numbers and purchase 1 new virtual number, a total of 8 new numbers. The representative explained to the customer the costs involved and the customer approved the costs. In the end, the representative confirmed that he would email the new numbers to the customer"</pre>

שדה	תיאור	דוגמא
emotions	אובייקט זה מכיל את הניתוח הרגשי של המתקשר ויעד השיחה. מנוע ה-AI מנתח כל משפט ואת הרגש הקשור אליו. הגודל של אובייקט זה יכול להשתנות. זה תלוי באורך השיחה וביכולת של מנוע ה-AI לזהות את הרגשות(עשויים להיות משפטים שלא זוהה בהן רגש מובהק).	<pre> emotions":{ "sentences":[{ "sentence_id":28, "emotion":"frustrated", "emotion_direction":-1, "confidence_emotion":0.88, "intensity_emotion":0.75, "personality_trait":"impatient", "confidence_trait":0.85 }, { "sentence_id":34, "emotion":"professional", "emotion_direction":1, "confidence_emotion":0.92, "intensity_emotion":0.85, "personality_trait":"helpful", { { { "confidence_trait":0.88 </pre>
sentences	מערך זה מכיל אובייקטים של משפטי השיחה שבהן מנוע ה-AI הצליח לזהות רגש.	<pre> sentence_id": 28, "emotion": "frustrated",} "emotion_direction": -1, "confidence_emotion": 0.88, "intensity_emotion": 0.75, "personality_trait": "impatient", "confidence_trait": 0.85 }, {"sentence_id": 34, "emotion": "professional", "emotion_direction": 1, "confidence_emotion": 0.92, "intensity_emotion": 0.85, "personality_trait": "helpful", { "confidence_trait": 0.88 </pre>
sentence_id	מזהה מספרי של כל שורה בתמלול השיחה. מתחיל מ 0 ועולה.	sentence_id": 56"
emotion	הרגש שזוהה במשפט.	"emotion": "frustrated"
emotion_direction	שדה זה נותן כיוון מספרי של רגש המשפט: 1: חיובי, -1: שלילי, 0: ניטרלי.	emotion_direction": -1"
confidence_emotion	מנוע ה AI מעריך מספרית (בין 0-1) כמה סבירות שהרגש שזיהה נכון.	confidence_emotion": 0.92"
intensity_emotion	מנוע ה AI מעריך מספרית (בין 0-1) את רמת העוצמה של הרגש שזוהה.	intensity_emotion": 0.8"
personality_trait	תכונת האישיות של משתתף השיחה שזוהתה במשפט.	"personality_trait": "patient"
confidence_trait	מנוע ה AI מעריך מספרית (בין 0-1) את רמת הסבירות שהתכונה שזוהתה אכן נכונה.	confidence_trait": 0.82"

שדה	תיאור	דוגמא
transcript	תמלול השיחה המלא. מכיל את כל משפטי השיחה באובייקטים נפרדים.	<pre>speaker": "Speaker0", "text": "H: Good" } afternoon", "startTime": 1.87, "endTime": 1.89, "sentence_id": 0 }, { "speaker": "Speaker0", "text": "thank you for calling voice and support", "startTime": 3, { "endTime": 5.2, "sentence_id": 1</pre>
speaker	Speaker0 הוא הנציג. Speaker1 הוא הלקוח.	<pre>speaker": "Speaker0", "text": "how can i" } assist you today", "startTime": 8, "endTime": 9.64, "sentence_id": 3 }, { "speaker": "Speaker1", "text": "hi i'm having some issue", "startTime": 13.46, { "endTime": 13.48, "sentence_id": 4</pre>
text	הטקסט המתומלל של המשפט הנוכחי.	"text": "how can i assist you today"
startTime	זמן ההתחלה של המשפט הנוכחי בשניות, מאז שהשיחה התחילה.	startTime": 8"
endTime	זמן הסיום של המשפט הנוכחי בשניות, מאז שהשיחה התחילה.	endTime": 9.64"
sentence_id	מזהה מספרי של כל שורה בתמלול השיחה. מתחיל מ 0 ועולה.	sentence_id": 3"

סוגי שיחות

להלן פירוט על סוגי השיחות השונים אשר יכולים להיווצר:

סוג שיחה	תיאור
Incoming Call	שיחה נכנסת רגילה. לקוח קצה חייג אליכם למספר טלפון שלכם, השיחה נכנסה לנתב וצלצלה בשלוחה אחת או מספר שלוחות. * השיחה לא עברה במעגל המתנה.
CC	שיחה שבוצעה בעזרת שירות מספר גישה של חברת וויסנטר.
Extension Outgoing	שיחה יוצאת רגילה משלוחה של וויסנטר. * לא שיחת קליק2קול.
Queue	שיחה נכנסת שהתקבלה אל מעגל המתנה.
Click2Call leg1	שיחת קליק2קול (לא שיחת חייגן). "רגל 1" של השיחה - השיחה בין השירות לשלוחה שאמורה לחייג ליעד ב"רגל 2" של השיחה.
Click2Call leg2	שיחת קליק2קול (לא שיחת חייגן). "רגל 2" של השיחה - השיחה בין השלוחה ליעד. ברשומה זו תקבלו תיעוד על פרטי השיחה וקישור להקלטות השיחה.
VoiceMail	שיחה אשר נענתה על ידי שירות התא קולי של וויסנטר.

סוג שיחה	תיאור
Callference	שיחה שבוצעה בעזרת שירו תחדר וועידה של חברת וויסנטר.
XferCDR	שיחה אשר הוערה ידנית משלוחה של מספר/שלוחה אחרת.
ProductiveCall Leg1	שיחת "רגל 1" של חייגן לנציג - השיחה אשר מחברת בין השירות לנציג.
ProductiveCall Leg2	שיחת "רגל 2" של חייגן לנציג - השיחה אשר מחברת בין הנציג ליעד/לקוח/ליד שהזנתם בחייגן.
Scrubber	שיחה שבוצעה דרך שירות הסקראבר של חברת וויסנטר.
Click 2 IVR	שיחת "רגל 1" של חייגן חכם - השיחה הראשונית בין החייגן ליעד.
Click 2 IVR Incoming	שיחת "רגל 2" של חייגן חכם - השיחה שמתרחשת לאחר חיבור מוצלח ומענה של היעד "ברגל ה1". בסוג שיחה זה מתבצע חיוג מהיעד אל נתב השיחות שלכם. סוג שיחה זה מסמן כי השיחה לא עברה למעגל המתנה אלא הועברה ישירות לנציג או השמעת הקלטה. ברשומה זו תקבלו את סטטוס השיחה וקישור להקלטת השיחה.
Click 2 Queue Incoming	שיחת "רגל 2" של חייגן חכם - השיחה שמתרחשת לאחר חיבור מוצלח ומענה של היעד "ברגל ה1". בסוג שיחה זה מתבצע חיוג מהיעד אל נתב השיחות שלכם. סוג שיחה זה מסמן כי השיחה עברה למעגל המתנה והיעד המתין עד למענה של נציג. ברשומה זו תקבלו את סטטוס השיחה וקישור להקלטת השיחה.
FaxCdr	שיחה אשר בוצעה דרך שירות הפקס הפנימי של וויסנטר. *השירות לא פעיל עדיין.
Attended CDR leg1	שיחה בהעברה עם התייעצות.
Attended CDR leg2	שיחה בהעברה עם התייעצות. רשומה זו תתקיים כאשר מתבצע תסריט שיחה הבא: נציג א' עונה לשיחה נכנסת, הלקוח מבקש לדבר עם נציג ב'. נציג א' מתקשר אל נציג ב'. לאחר מכן נציג א' מעביר את השיחה והלקוח לנציג ב'. סוג שיחה זה נותן מידע על השיחה של הלקוח עם נציג ב'.
Auto forward	שיחה שהועברה באופן אוטומטי משלוחה למספר טלפון - בדרך כלל מדובר על הגדרה דרך הטלפון IP.

הסבר על שיחות עם רגל 1 + רגל 2

יש מספר סוגי שיחות אשר מורכבות משתי שיחות בפועל:
שיחות קליק2קול - מורכבות מרגל 1: השיחה הראשונה לשלוחה + רגל 2 - השיחה ליעד לאחר מענה ברגל 1.
שיחות חייגן לנציג - מורכבות מרגל 1: השיחה הראשונה לשלוחה + רגל 2 - השיחה ליעד לאחר מענה ברגל 1.
שיחות חייגן חכם - מורכבות מרגל 1: השיחה הראשונה ליעד (לקוח) + רגל 2 - השיחה ליעד (נציג/נתב) לאחר מענה ברגל 1.

סוגי סטטוס שיחות:

להלן פירוט על סטטוס שיחה (תוצאה של השיחה לאחר סיומה):

שם סטטוס	תיאור
NOTDIALED	ניתוק לפני ביצוע שיחה.

שם סטטוס	תיאור
ANSWER	מענה של שיחה לאחר חיוג/צלצול מוצלח. השיחה הגיעה ליעדה. מענה מתרחש כאשר וויסנטר מקבל איתות של מענה בשיחהכזו כן גם הגעת השיחה לתא קולי.
BUSY	כאשר מנסים לבצע חיוג ליעד מסוים אבל מספר הטלפון שולח בחזרה איתות של "עסוק".
NOANSWER	אין מענה. השיחה הגיעה ליעד אך צלצלה למשך זמן מסוים עד לאי מענה.
CANCEL	ביטול שיחה. מצב זה קורה כאשר מחייגים ליעד מסוים אבל מתבצע ניתוק לפני מענה ביעד.
ABANDONE	שיחה שננטשה לאחר המתנה במעגל המתנה ומתרחש במצבים הבאים: בוצע ניתוק של השיחה לפני מענה. יציאה מהמעגל בעת המתנה. לקוח המתין זמן המתנה מקסימלי.
VOEND	ניתוק של השיחה במעמד הנתב ללא צלצול בשלוחה כלשהי או מעגל המתנה. במקרה זה לקוח התקשר הגיע לנתב השיחות וניתק.
TE	מתרחש כאשר השיחה מגיעה לנתב השיחות ומשמיעה הקלטה ולאחר מכן מתנתקת.
NOTCALLED	סטטוס זה מציין כי הרגל השנייה של השיחה לא בוצעה מאחר והרגל ה1 של השיחה לא הייתה מוצלחה (השיחה לא התחברה לשלוחה).
VOICEMAIL	שיחה הגיעה לתא הקולי של וויסנטר.
CONGESTION	סטטוס זה מסמל לרוב חיוג ליעד לא מוכר.
CHANUNAVAIL	ערוץ לא זמין או שלוחה לא מחוברת ורשומה.
INVALIDARGS	שגיאה בעיבוד פקודת חיוג ליעד.
SSWPREAUTH	ביטול שיחה יוצאת לפני ביצוע חיוג.

דוגמאות לבקשה

שיחה יוצאת:

```
1 {
2   "caller": "0722776772",
3   "target": "0501234567",
4   "time": 1595960350,
5   "duration": 11,
6   "ivruniqueid": "2020072818dcDHFJcc804",
7   "type": "Extension Outgoing",
8   "status": "ANSWER",
9   "targetextension": "",
10  "callerextension": "SIPSIP",
11  "did": "",
12  "queueid": 0,
13  "queueenamel": "",
14  "record": "https://cpanel.voicenter.co.il/CallsHistory/PlayRecord/2020072818dcDHFJcc804-aws.mp3",
15  "price": 0,
16  "dialtime": 2,
```

```

17 "representative_name":"User 1",
18 "representative_code":"12345678",
19 "targetextension_name":"",
20 "callerextension_name":"",
21 "target_country":"",
22 "caller_country":"",
23 "DepartmentID":12345678,
24 "DepartmentName":"Voicenter Sales Department",
25 "TopDepartmentID":87654321,
26 "TopDepartmentName":"Voicenter Account"
27 }

```

נציג "User 1" ביצע שיחה יוצאת מהשלוחה שלו (SIPSIP) אל היעד 0501234567, היעד קיבל שיחה ממספר: 0722776772. השיחה נענתה לאחר חיוג של 2 שניות. אורך השיחה היה 11 שניות.

שיחה נכנסת:

```

1 {
2   "caller":"0501234567",
3   "target":"",
4   "time":1595333610,
5   "duration":20,
6   "ivruniqueid":"202007211213270124c",
7   "type":"Queue",
8   "status":"ANSWER",
9   "targetextension":"",
10  "callerextension":"",
11  "did":"0722776772",
12  "queueid":123456789,
13  "queuename":"Sales Queue",
14  "record":"https://cpanel.voicenter.co.il/CallsHistory/PlayRecord/202007211213270124c-aws.mp3",
15  "price":0,
16  "dialtime":0,
17  "representative_name":"Admin User",
18  "representative_code":"12345679",
19  "targetextension_name":"",
20  "callerextension_name":"",
21  "target_country":"",
22  "caller_country":"Israel",
23  "seconds_waiting_in_queue":20,
24  "IVR":[
25    {
26      "layer_id":1234,
27      "layer_name":"Main IVR",
28      "layer_number":0,
29      "Dtmf":2,
30      "dtmf_order":1
31    }
32    {
33      "layer_id":4321,
34      "layer_name":"Sales Department",
35      "layer_number":2,
36      "Dtmf":0,
37      "dtmf_order":2
38    }
39  ]
40 }

```

בדוגמא זו ניתן לראות כי התקבלה שיחה נכנסת מהמספר 0501234567 אל המספר 0722776772. השיחה עברה בשכבה Main IVR והלקוח המתקשר הקיש על ספרה 2 בשכבה זו ונותב לשכבה Sales Department לאחר מכן. השיחה הגיעה למעגל המתנה Sales Queue ולאחר המתנה של 20 שניות השיחה נענתה.

דוגמא לשיחה עם עיבוד ותמלול של AI

```
1  {
2    "IVR":[
3      {
4        "layer_id":196285,
5        "layer_name":"0747809282",
6        "layer_number":4,
7        "Dtmf":0,
8        "dtmf_order":1
9      }
10   ]
11   "caller":"0501234567",
12   "target":"SIP12SIP",
13   "time":1721942255,
14   "duration":333,
15   "ivruniqueid":"202407252117332121279029ab1d84",
16   "type":"Incoming Call",
17   "status":"ANSWER",
18   "targetextension":"SIP12SIP",
19   "callerextension":"",
20   "did":"0722776772",
21   "queueid":0,
22   "queuename":"",
23   "record":"https://cpanel.voicenter.co.il/CallsHistory/PlayRecord/202407252117332121279029ab1d84-vc2",
24   "price":0,
25   "dialtime":11,
26   "representative_name":"Test 1",
27   "representative_code":"1882",
28   "targetextension_name":"Test 1",
29   "callerextension_name":"",
30   "target_country":"",
31   "caller_country":"Israel",
32   "aiData":{"
33     "insights":{"
34       "questions":[
35         {
36           "key":"category",
37           "question":"Categorize the call to exactly one of the possible categories: "technical issue",
38           "data_type":"string",
39           "answer":"technical issue"
40         }
41         {
42           "key":"issue",
43           "question":"What was the technical issue?",
44           "data_type":"string",
45           "answer":"The caller was experiencing issues with their Clash phone service, including droppe
46         }
47         {
48           "key":"issue_resolution",
49           "question":"Please mention in at least 3 sentences the steps taken to try and resolve the iss
50           "data_type":"string",
51           "answer":"The agent tried the following steps to resolve the issue: 1) Asked the caller to re
52         }
53       ]
54     }
55   }
```

```

53 {
54   "key": "issue_resolution_confirmation",
55   "question": "did the caller confirmed the issue was solved?",
56   "data_type": "string",
57   "answer": "The caller confirmed that the call quality seemed a bit better after resetting the
58 }
59 {
60   "key": "issue_resolved",
61   "question": "was the issue resolved? (true/false)",
62   "data_type": "boolean",
63   "answer": "false"
64 }
65 {
66   "key": "key_phrases_speaker0",
67   "question": "provide an array with a list of up to 5 key phrases said by the first participant",
68   "data_type": "json array",
69   "answer": [
70     "thank you for calling voice and support",
71     "how can i assist you today",
72     "I'll do my best to help you resolve them",
73     "let me pull up your account",
74     "have you tried restarting your phone"
75   ]
76 }
77 {
78   "key": "key_phrases_speaker1",
79   "question": "provide an array with a list of up to 5 key phrases said by the second participant",
80   "data_type": "json array",
81   "answer": [
82     "i'm having some issues with clash phone service",
83     "my calls keep dropping and the quality is really bad",
84     "it started a few days ago",
85     "it is mostly happening at home",
86     "I'm using an iPhone"
87   ]
88 }
89 {
90   "key": "keywords_speaker0",
91   "question": "provide an array with a list of up to 20 keywords used by the first participant",
92   "data_type": "json object list",
93   "answer": [
94     {
95       "word": "thank",
96       "count": 3
97     }
98     {
99       "word": "account",
100      "count": 2
101     }
102     {
103       "word": "issue",
104       "count": 2
105     }
106     {
107       "word": "help",
108       "count": 2
109     }
110     {
111       "word": "reset",
112       "count": 2
113     }

```

```

114     ]
115 }
116 {
117     "key": "keywords_speaker1",
118     "question": "provide an array with a list of up to 20 keywords used by the second participant",
119     "data_type": "json object list",
120     "answer": [
121         {
122             "word": "issue",
123             "count": 2
124         }
125         {
126             "word": "call",
127             "count": 3
128         }
129         {
130             "word": "drop",
131             "count": 2
132         }
133         {
134             "word": "quality",
135             "count": 2
136         }
137         {
138             "word": "home",
139             "count": 1
140         }
141     ]
142 }
143 {
144     "key": "technical issues",
145     "question": "Identify recurring technical issues mentioned by customers. Provide an array.",
146     "data_type": "json array",
147     "answer": [
148         "Dropped calls",
149         "Poor call quality"
150     ]
151 }
152 {
153     "key": "topics",
154     "question": "Summarize the main 3 topics of the call. Provide an array.",
155     "data_type": "json array",
156     "answer": [
157         "Issues with Clash phone service",
158         "Troubleshooting steps",
159         "Creating a ticket for further investigation"
160     ]
161 }
162 {
163     "key": "troubleshooting",
164     "question": "Highlight successful troubleshooting steps and their frequency.",
165     "data_type": "string",
166     "answer": "The successful troubleshooting steps mentioned were: 1) Restarting the phone. 2) Ch
167 }
168 ]
169 "participants": {
170     "caller": {
171         "name": null,
172         "personality_traits": [
173         ]
174     }

```

```

175     "callee":{
176         "name":"Steve",
177         "personality_traits":[
178             ]
179     }
180 }
181 "summary":"The caller, whose name is not mentioned, contacted Steve from voice and support regar
182 }
183 "emotions":{
184     "questions":[
185     ]
186     "sentences":[
187         {
188             "sentence_id":21,
189             "emotion":"frustrated",
190             "emotion_direction":-1,
191             "confidence_emotion":0.92,
192             "intensity_emotion":0.85,
193             "personality_trait":"impatient",
194             "confidence_trait":0.9
195         }
196         {
197             "sentence_id":23,
198             "emotion":"frustrated",
199             "emotion_direction":-1,
200             "confidence_emotion":0.9,
201             "intensity_emotion":0.8,
202             "personality_trait":"impatient",
203             "confidence_trait":0.88
204         }
205         {
206             "sentence_id":28,
207             "emotion":"frustrated",
208             "emotion_direction":-1,
209             "confidence_emotion":0.88,
210             "intensity_emotion":0.75,
211             "personality_trait":"impatient",
212             "confidence_trait":0.85
213         }
214         {
215             "sentence_id":34,
216             "emotion":"professional",
217             "emotion_direction":1,
218             "confidence_emotion":0.92,
219             "intensity_emotion":0.85,
220             "personality_trait":"helpful",
221             "confidence_trait":0.88
222         }
223         {
224             "sentence_id":35,
225             "emotion":"neutral",
226             "emotion_direction":0,
227             "confidence_emotion":0.5,
228             "intensity_emotion":0.3,
229             "personality_trait":null,
230             "confidence_trait":0
231         }
232         {
233             "sentence_id":37,
234             "emotion":"helpful",
235             "emotion_direction":1,

```

```
236     "confidence_emotion":0.9,
237     "intensity_emotion":0.75,
238     "personality_trait":"patient",
239     "confidence_trait":0.85
240 }
241 {
242     "sentence_id":38,
243     "emotion":"cooperative",
244     "emotion_direction":1,
245     "confidence_emotion":0.88,
246     "intensity_emotion":0.7,
247     "personality_trait":"compliant",
248     "confidence_trait":0.82
249 }
250 {
251     "sentence_id":39,
252     "emotion":"neutral",
253     "emotion_direction":0,
254     "confidence_emotion":0.6,
255     "intensity_emotion":0.4,
256     "personality_trait":null,
257     "confidence_trait":0
258 }
259 {
260     "sentence_id":40,
261     "emotion":"frustrated",
262     "emotion_direction":-1,
263     "confidence_emotion":0.92,
264     "intensity_emotion":0.8,
265     "personality_trait":"impatient",
266     "confidence_trait":0.88
267 }
268 {
269     "sentence_id":41,
270     "emotion":"helpful",
271     "emotion_direction":1,
272     "confidence_emotion":0.93,
273     "intensity_emotion":0.82,
274     "personality_trait":"professional",
275     "confidence_trait":0.9
276 }
277 {
278     "sentence_id":42,
279     "emotion":"helpful",
280     "emotion_direction":1,
281     "confidence_emotion":0.9,
282     "intensity_emotion":0.75,
283     "personality_trait":"patient",
284     "confidence_trait":0.85
285 }
286 {
287     "sentence_id":43,
288     "emotion":"neutral",
289     "emotion_direction":0,
290     "confidence_emotion":0.5,
291     "intensity_emotion":0.3,
292     "personality_trait":null,
293     "confidence_trait":0
294 }
295 {
296     "sentence_id":45,
```

```
297     "emotion": "helpful",
298     "emotion_direction": 1,
299     "confidence_emotion": 0.92,
300     "intensity_emotion": 0.8,
301     "personality_trait": "patient",
302     "confidence_trait": 0.88
303 }
304 {
305     "sentence_id": 46,
306     "emotion": "helpful",
307     "emotion_direction": 1,
308     "confidence_emotion": 0.93,
309     "intensity_emotion": 0.82,
310     "personality_trait": "professional",
311     "confidence_trait": 0.9
312 }
313 {
314     "sentence_id": 47,
315     "emotion": "neutral",
316     "emotion_direction": 0,
317     "confidence_emotion": 0.6,
318     "intensity_emotion": 0.4,
319     "personality_trait": null,
320     "confidence_trait": 0
321 }
322 {
323     "sentence_id": 48,
324     "emotion": "cooperative",
325     "emotion_direction": 1,
326     "confidence_emotion": 0.88,
327     "intensity_emotion": 0.7,
328     "personality_trait": "compliant",
329     "confidence_trait": 0.82
330 }
331 {
332     "sentence_id": 49,
333     "emotion": "appreciative",
334     "emotion_direction": 1,
335     "confidence_emotion": 0.9,
336     "intensity_emotion": 0.75,
337     "personality_trait": "polite",
338     "confidence_trait": 0.85
339 }
340 {
341     "sentence_id": 50,
342     "emotion": "neutral",
343     "emotion_direction": 0,
344     "confidence_emotion": 0.5,
345     "intensity_emotion": 0.3,
346     "personality_trait": null,
347     "confidence_trait": 0
348 }
349 {
350     "sentence_id": 51,
351     "emotion": "helpful",
352     "emotion_direction": 1,
353     "confidence_emotion": 0.92,
354     "intensity_emotion": 0.8,
355     "personality_trait": "patient",
356     "confidence_trait": 0.88
357 }
```



```
358 {
359   "sentence_id":52,
360   "emotion":"neutral",
361   "emotion_direction":0,
362   "confidence_emotion":0.5,
363   "intensity_emotion":0.3,
364   "personality_trait":null,
365   "confidence_trait":0
366 }
367 {
368   "sentence_id":53,
369   "emotion":"neutral",
370   "emotion_direction":0,
371   "confidence_emotion":0.5,
372   "intensity_emotion":0.3,
373   "personality_trait":null,
374   "confidence_trait":0
375 }
376 {
377   "sentence_id":54,
378   "emotion":"neutral",
379   "emotion_direction":0,
380   "confidence_emotion":0.5,
381   "intensity_emotion":0.3,
382   "personality_trait":null,
383   "confidence_trait":0
384 }
385 {
386   "sentence_id":56,
387   "emotion":"helpful",
388   "emotion_direction":1,
389   "confidence_emotion":0.92,
390   "intensity_emotion":0.8,
391   "personality_trait":"patient",
392   "confidence_trait":0.88
393 }
394 {
395   "sentence_id":57,
396   "emotion":"patient",
397   "emotion_direction":1,
398   "confidence_emotion":0.9,
399   "intensity_emotion":0.75,
400   "personality_trait":"helpful",
401   "confidence_trait":0.85
402 }
403 {
404   "sentence_id":58,
405   "emotion":"neutral",
406   "emotion_direction":0,
407   "confidence_emotion":0.6,
408   "intensity_emotion":0.4,
409   "personality_trait":null,
410   "confidence_trait":0
411 }
412 {
413   "sentence_id":59,
414   "emotion":"cooperative",
415   "emotion_direction":1,
416   "confidence_emotion":0.88,
417   "intensity_emotion":0.7,
418   "personality_trait":"compliant",
```

```
419         "confidence_trait":0.82
420     }
421     {
422         "sentence_id":60,
423         "emotion":"neutral",
424         "emotion_direction":0,
425         "confidence_emotion":0.6,
426         "intensity_emotion":0.4,
427         "personality_trait":null,
428         "confidence_trait":0
429     }
430     {
431         "sentence_id":62,
432         "emotion":"helpful",
433         "emotion_direction":1,
434         "confidence_emotion":0.92,
435         "intensity_emotion":0.8,
436         "personality_trait":"patient",
437         "confidence_trait":0.88
438     }
439     {
440         "sentence_id":63,
441         "emotion":"neutral",
442         "emotion_direction":0,
443         "confidence_emotion":0.6,
444         "intensity_emotion":0.4,
445         "personality_trait":null,
446         "confidence_trait":0
447     }
448     {
449         "sentence_id":65,
450         "emotion":"hopeful",
451         "emotion_direction":0,
452         "confidence_emotion":0.88,
453         "intensity_emotion":0.7,
454         "personality_trait":"patient",
455         "confidence_trait":0.82
456     }
457     {
458         "sentence_id":66,
459         "emotion":"empathetic",
460         "emotion_direction":1,
461         "confidence_emotion":0.9,
462         "intensity_emotion":0.75,
463         "personality_trait":"understanding",
464         "confidence_trait":0.85
465     }
466     {
467         "sentence_id":67,
468         "emotion":"helpful",
469         "emotion_direction":1,
470         "confidence_emotion":0.92,
471         "intensity_emotion":0.8,
472         "personality_trait":"patient",
473         "confidence_trait":0.88
474     }
475     {
476         "sentence_id":68,
477         "emotion":"neutral",
478         "emotion_direction":0,
479         "confidence_emotion":0.5,
```

```
480     "intensity_emotion":0.3,
481     "personality_trait":null,
482     "confidence_trait":0
483 }
484 {
485     "sentence_id":69,
486     "emotion":"confident",
487     "emotion_direction":1,
488     "confidence_emotion":0.93,
489     "intensity_emotion":0.88,
490     "personality_trait":"professional",
491     "confidence_trait":0.93
492 }
493 {
494     "sentence_id":70,
495     "emotion":"helpful",
496     "emotion_direction":1,
497     "confidence_emotion":0.95,
498     "intensity_emotion":0.85,
499     "personality_trait":"customer service oriented",
500     "confidence_trait":0.92
501 }
502 {
503     "sentence_id":72,
504     "emotion":"urgent",
505     "emotion_direction":-1,
506     "confidence_emotion":0.9,
507     "intensity_emotion":0.8,
508     "personality_trait":"impatient",
509     "confidence_trait":0.88
510 }
511 {
512     "sentence_id":73,
513     "emotion":"agreeable",
514     "emotion_direction":1,
515     "confidence_emotion":0.92,
516     "intensity_emotion":0.75,
517     "personality_trait":"accommodating",
518     "confidence_trait":0.85
519 }
520 {
521     "sentence_id":75,
522     "emotion":"efficient",
523     "emotion_direction":1,
524     "confidence_emotion":0.93,
525     "intensity_emotion":0.88,
526     "personality_trait":"professional",
527     "confidence_trait":0.9
528 }
529 {
530     "sentence_id":76,
531     "emotion":"helpful",
532     "emotion_direction":1,
533     "confidence_emotion":0.95,
534     "intensity_emotion":0.9,
535     "personality_trait":"customer service oriented",
536     "confidence_trait":0.92
537 }
538 {
539     "sentence_id":78,
540     "emotion":"thankful",
```

```

541     "emotion_direction":1,
542     "confidence_emotion":0.93,
543     "intensity_emotion":0.8,
544     "personality_trait":"polite",
545     "confidence_trait":0.88
546 }
547 {
548     "sentence_id":81,
549     "emotion":"appreciative",
550     "emotion_direction":1,
551     "confidence_emotion":0.92,
552     "intensity_emotion":0.75,
553     "personality_trait":"friendly",
554     "confidence_trait":0.9
555 }
556 ]
557 }
558 "transcript":[
559     {
560         "speaker":"Speaker0",
561         "text":"H: Good afternoon",
562         "startTime":1.87,
563         "endTime":1.89,
564         "sentence_id":0
565     }
566     {
567         "speaker":"Speaker0",
568         "text":"thank you for calling voice and support",
569         "startTime":3,
570         "endTime":5.2,
571         "sentence_id":1
572     }
573     {
574         "speaker":"Speaker0",
575         "text":"my name is Steve",
576         "startTime":6.16,
577         "endTime":7.2,
578         "sentence_id":2
579     }
580     {
581         "speaker":"Speaker0",
582         "text":"how can i assist you today",
583         "startTime":8,
584         "endTime":9.64,
585         "sentence_id":3
586     }
587     {
588         "speaker":"Speaker1",
589         "text":"hi i'm having",
590         "startTime":13.46,
591         "endTime":13.48,
592         "sentence_id":4
593     }
594     {
595         "speaker":"Speaker1",
596         "text":"some issues with clash phone service",
597         "startTime":14.88,
598         "endTime":16.6,
599         "sentence_id":5
600     }
601     {

```

```
602     "speaker": "Speaker1",
603     "text": "my calls keep dropping and the quality is really bad especially when I'm talking to peo
604     "startTime": 17.6,
605     "endTime": 23.56,
606     "sentence_id": 6
607 }
608 {
609     "speaker": "Speaker0",
610     "text": "I'm sorry to hear that you are experiencing this issue",
611     "startTime": 26.83,
612     "endTime": 29.76,
613     "sentence_id": 8
614 }
615 {
616     "speaker": "Speaker0",
617     "text": "I'll do my best to help you resolve them can i start by getting your account number or
618     "startTime": 31.12,
619     "endTime": 38.28,
620     "sentence_id": 9
621 }
622 {
623     "speaker": "Speaker0",
624     "text": "with your account",
625     "startTime": 39.12,
626     "endTime": 39.64,
627     "sentence_id": 10
628 }
629 {
630     "speaker": "Speaker1",
631     "text": "my phone number is",
632     "startTime": 44.72,
633     "endTime": 46.32,
634     "sentence_id": 11
635 }
636 {
637     "speaker": "Speaker1",
638     "text": "0727672",
639     "startTime": 47.32,
640     "endTime": 47.32,
641     "sentence_id": 12
642 }
643 {
644     "speaker": "Speaker1",
645     "text": "727 672",
646     "startTime": 48.2,
647     "endTime": 50.2,
648     "sentence_id": 13
649 }
650 {
651     "speaker": "Speaker1",
652     "text": "it",
653     "startTime": 52.4,
654     "endTime": 52.4,
655     "sentence_id": 14
656 }
657 {
658     "speaker": "Speaker0",
659     "text": "thank you",
660     "startTime": 54.56,
661     "endTime": 55.36,
662     "sentence_id": 15
```

```
663 }
664 {
665     "speaker": "Speaker0",
666     "text": "let me pull up your account",
667     "startTime": 56.52,
668     "endTime": 58.2,
669     "sentence_id": 16
670 }
671 {
672     "speaker": "Speaker0",
673     "text": "one moment please",
674     "startTime": 59.36,
675     "endTime": 60.48,
676     "sentence_id": 17
677 }
678 {
679     "speaker": "Speaker0",
680     "text": "okay i've got your account here can you can you tell me when you started experiencing",
681     "startTime": 64.64,
682     "endTime": 70.88,
683     "sentence_id": 19
684 }
685 {
686     "speaker": "Speaker0",
687     "text": "this issue sue",
688     "startTime": 71.76,
689     "endTime": 72.24,
690     "sentence_id": 20
691 }
692 {
693     "speaker": "Speaker1",
694     "text": "started a few days ago at first it was just a couple of calls dropping but now it's hap",
695     "startTime": 72.24,
696     "endTime": 84,
697     "sentence_id": 21
698 }
699 {
700     "speaker": "Speaker1",
701     "text": "and the call quality has been really bad",
702     "startTime": 84.84,
703     "endTime": 87.56,
704     "sentence_id": 23
705 }
706 {
707     "speaker": "Speaker0",
708     "text": "have you noticed if this happened in specific location or if it's",
709     "startTime": 92.64,
710     "endTime": 97.01,
711     "sentence_id": 25
712 }
713 {
714     "speaker": "Speaker0",
715     "text": "happening everywhere you go",
716     "startTime": 98.2,
717     "endTime": 99.96,
718     "sentence_id": 26
719 }
720 {
721     "speaker": "Speaker1",
722     "text": "it is mostly",
723     "startTime": 103.31,
```

```
724     "endTime":103.33,
725     "sentence_id":27
726 }
727 {
728     "speaker":"Speaker1",
729     "text":"happening at home but I've noticed it a few times when I'm out as well",
730     "startTime":104.72,
731     "endTime":109.56,
732     "sentence_id":28
733 }
734 {
735     "speaker":"Speaker0",
736     "text":"thank you for that information",
737     "startTime":111.04,
738     "endTime":112.64,
739     "sentence_id":29
740 }
741 {
742     "speaker":"Speaker0",
743     "text":"and to better understand the issue can you let me know can you please let me know if yo
744     "startTime":113.8,
745     "endTime":123.24,
746     "sentence_id":30
747 }
748 {
749     "speaker":"Speaker1",
750     "text":"I'm using",
751     "startTime":125.07,
752     "endTime":125.08,
753     "sentence_id":31
754 }
755 {
756     "speaker":"Speaker1",
757     "text":"an iPhone",
758     "startTime":126.56,
759     "endTime":127.12,
760     "sentence_id":32
761 }
762 {
763     "speaker":"Speaker0",
764     "text":"great thank you let's try a few troubleshooting",
765     "startTime":131.36,
766     "endTime":134.56,
767     "sentence_id":33
768 }
769 {
770     "speaker":"Speaker0",
771     "text":"steps to see if we can improve your service",
772     "startTime":135.48,
773     "endTime":137.92,
774     "sentence_id":34
775 }
776 {
777     "speaker":"Speaker0",
778     "text":"and first",
779     "startTime":139.04,
780     "endTime":139.68,
781     "sentence_id":35
782 }
783 {
784     "speaker":"Speaker0",
```

```
785     "text":"have you tried restarting your phone since this issue app began app began",
786     "startTime":140.72,
787     "endTime":144.74,
788     "sentence_id":37
789 }
790 {
791     "speaker":"Speaker1",
792     "text":"12 yes",
793     "startTime":128.16,
794     "endTime":147.52,
795     "sentence_id":38
796 }
797 {
798     "speaker":"Speaker1",
799     "text":"I've tried",
800     "startTime":148.48,
801     "endTime":149.12,
802     "sentence_id":39
803 }
804 {
805     "speaker":"Speaker1",
806     "text":"studying it a few times but it didn't seem to help.",
807     "startTime":150.32,
808     "endTime":153.4,
809     "sentence_id":40
810 }
811 {
812     "speaker":"Speaker0",
813     "text":"understood and let's check your network",
814     "startTime":155.52,
815     "endTime":159.44,
816     "sentence_id":41
817 }
818 {
819     "speaker":"Speaker0",
820     "text":"setting next can you go to please",
821     "startTime":160.24,
822     "endTime":162.72,
823     "sentence_id":42
824 }
825 {
826     "speaker":"Speaker0",
827     "text":"settings then",
828     "startTime":163.56,
829     "endTime":164.88,
830     "sentence_id":43
831 }
832 {
833     "speaker":"Speaker0",
834     "text":"cellular and there can you please make sure cellular data is turned on also",
835     "startTime":165.88,
836     "endTime":172.48,
837     "sentence_id":45
838 }
839 {
840     "speaker":"Speaker0",
841     "text":"check if you have a voice and data set to 4G or LTE",
842     "startTime":173.32,
843     "endTime":177.92,
844     "sentence_id":46
845 }
```



```
846 {
847   "speaker": "Speaker1",
848   "text": "and i check",
849   "startTime": 182.56,
850   "endTime": 183.76,
851   "sentence_id": 47
852 }
853 {
854   "speaker": "Speaker1",
855   "text": "and cellular data is on and it's set to LTE",
856   "startTime": 185.08,
857   "endTime": 188.28,
858   "sentence_id": 48
859 }
860 {
861   "speaker": "Speaker0",
862   "text": "thanks for confirming",
863   "startTime": 190.56,
864   "endTime": 192.12,
865   "sentence_id": 49
866 }
867 {
868   "speaker": "Speaker0",
869   "text": "and now let's",
870   "startTime": 193.36,
871   "endTime": 194.4,
872   "sentence_id": 50
873 }
874 {
875   "speaker": "Speaker0",
876   "text": "try resetting your network setting this won't erase any personal data but we'll reset v
877   "startTime": 195.96,
878   "endTime": 203.08,
879   "sentence_id": 51
880 }
881 {
882   "speaker": "Speaker0",
883   "text": "to do this go to settings",
884   "startTime": 204.2,
885   "endTime": 206.08,
886   "sentence_id": 52
887 }
888 {
889   "speaker": "Speaker0",
890   "text": "then general",
891   "startTime": 207.04,
892   "endTime": 207.8,
893   "sentence_id": 53
894 }
895 {
896   "speaker": "Speaker0",
897   "text": "then reset",
898   "startTime": 208.8,
899   "endTime": 209.4,
900   "sentence_id": 54
901 }
902 {
903   "speaker": "Speaker0",
904   "text": "and there you have recent reset network settings",
905   "startTime": 210.28,
906   "endTime": 214.04,
```

```
907     "sentence_id":56
908 }
909 {
910     "speaker":"Speaker0",
911     "text":"please let me know once you have done that",
912     "startTime":215.04,
913     "endTime":217.4,
914     "sentence_id":57
915 }
916 {
917     "speaker":"Speaker1",
918     "text":"all right",
919     "startTime":221.14,
920     "endTime":221.15,
921     "sentence_id":58
922 }
923 {
924     "speaker":"Speaker1",
925     "text":"i reset the network setting",
926     "startTime":222.96,
927     "endTime":224.8,
928     "sentence_id":59
929 }
930 {
931     "speaker":"Speaker1",
932     "text":"just now",
933     "startTime":225.84,
934     "endTime":226.32,
935     "sentence_id":60
936 }
937 {
938     "speaker":"Speaker0",
939     "text":"now let's test your phone and try making a call and see if this issue persists i'll sta
940     "startTime":229.88,
941     "endTime":239.4,
942     "sentence_id":62
943 }
944 {
945     "speaker":"Speaker1",
946     "text":"making a call right now please let me check",
947     "startTime":244.08,
948     "endTime":246.32,
949     "sentence_id":63
950 }
951 {
952     "speaker":"Speaker1",
953     "text":"and the call quality seems to be a bit better but I'm not sure if it's completely fix y
954     "startTime":254.96,
955     "endTime":264.93,
956     "sentence_id":65
957 }
958 {
959     "speaker":"Speaker0",
960     "text":"first of all i'm glad to hear there is some improvement",
961     "startTime":268,
962     "endTime":270.68,
963     "sentence_id":66
964 }
965 {
966     "speaker":"Speaker0",
967     "text":"sometimes this issue can be due to a temporary network congestion or interference",
```

```
968     "startTime":272.36,
969     "endTime":276.72,
970     "sentence_id":67
971 }
972 {
973     "speaker":"Speaker0",
974     "text":"if this problem continues",
975     "startTime":278.16,
976     "endTime":279.36,
977     "sentence_id":68
978 }
979 {
980     "speaker":"Speaker0",
981     "text":"we can look into it further",
982     "startTime":280.36,
983     "endTime":281.92,
984     "sentence_id":69
985 }
986 {
987     "speaker":"Speaker0",
988     "text":"would you like me to create a ticket for our technical team to investigate",
989     "startTime":283.04,
990     "endTime":286.76,
991     "sentence_id":70
992 }
993 {
994     "speaker":"Speaker1",
995     "text":"that will be great I really need this result as soon as possible",
996     "startTime":290.24,
997     "endTime":294.08,
998     "sentence_id":72
999 }
1000 {
1001     "speaker":"Speaker0",
1002     "text":"of course of course",
1003     "startTime":295.76,
1004     "endTime":296.56,
1005     "sentence_id":73
1006 }
1007 {
1008     "speaker":"Speaker0",
1009     "text":"i'll create a ticket for you right now right now one moment",
1010     "startTime":297.44,
1011     "endTime":302,
1012     "sentence_id":75
1013 }
1014 {
1015     "speaker":"Speaker0",
1016     "text":"and you will receive an update within the next 24 to 48 hours is there anything else i
1017     "startTime":303.12,
1018     "endTime":310.8,
1019     "sentence_id":76
1020 }
1021 {
1022     "speaker":"Speaker1",
1023     "text":"No that's",
1024     "startTime":313.12,
1025     "endTime":313.13,
1026     "sentence_id":77
1027 }
1028 {
```

```
1029     "speaker": "Speaker1",
1030     "text": "all for now thank you for your help",
1031     "startTime": 314.16,
1032     "endTime": 316.36,
1033     "sentence_id": 78
1034 }
1035 {
1036     "speaker": "Speaker0",
1037     "text": "you're welcome thank you for your patience and being a valued customer have a great day",
1038     "startTime": 318.67,
1039     "endTime": 324.36,
1040     "sentence_id": 81
1041 }
1042 {
1043     "speaker": "Speaker1",
1044     "text": "you thank you goodbye.",
1045     "startTime": 326.4,
1046     "endTime": null,
1047     "sentence_id": 82
1048 }
1049 {
1050     "speaker": "Speaker0",
1051     "text": "goodbye",
1052     "startTime": 330.28,
1053     "endTime": null,
1054     "sentence_id": 83
1055 }
1056 ]
1057 }
1058 "DepartmentID": 1234567,
1059 "DepartmentName": "Voicenter",
1060 "TopDepartmentID": 1234567,
1061 "TopDepartmentName": "Voicenter"
1062 }
```

פורמט תגובה:

- JSON
- XML-RPC
- POST-Application/X-WWW-Form-Urlencoded

אנחנו רואים חשיבות גדולה בכך שתחזירו אלינו תגובה (Response) אשר מעידה על קבלת מידע באופן תקין. במידה ולא תחזירו לנו תשובה תקינה אנחנו נבצע שליחה חוזרת של פירוט השיחה בטווחי הזמן אשר נקבעים מראש.

שם	סוג	דוגמא	תיאור
Err	מספר שלם	0	קודי הודעה: OK 1 – Parse error 2 – Application error – 0
Errdesc	מחרוזת	OK	תיאור השגיאה.

דוגמה לתשובה:

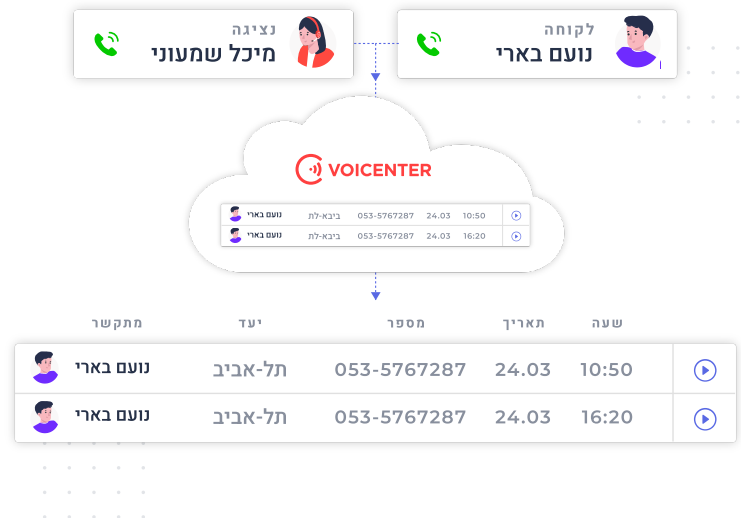
```
1 {
2   "err": 0,
3   "errdesc": "OK"
4 }
```

אתם מוזמנים להיכנס לממשק הניהול בכתובת: <https://cpanel.voicenter.co.il/ApiManager/Index> ולהטמיע את השירות באופן עצמאי.

Call Log API

ישנם מקרים בהם תרצו למשוך (PULL) מאיתנו פרטי שיחות כאשר ברצונכם למשוך פרטי שיחות בטווחי זמן קבועים וידועים מראש. לדוגמא:

1. תוכלו במרחב של כל 10 דקות (לדוגמא) לשלוח בקשת HTTP רגילה ולקבל פרטי שיחות שבוצעו בזמן האחרון.
2. תוכלו למשוך פרטי שיחות בסוף יום העבודה, הנושא יהיה בשליטתכם לפי הצורך והלוגיקה העסקית שלכם.
3. תוכלו להחליט איזה פרמטרים תרצו לקבל מחברת Voicenter.



הסבר כללי

הקישור של השירות שעליכם לפנות אליו

1 | <https://api.voicenter.com/hub/cdr/>

פורמט בקשה

1. POST
2. GET

פורמט תגובה

1. JSON

אופי הפנייה שלכם

הפנייה שלכם בעצם צריכה להיות מורכבת משני חלקים:

1. הסינון שלפיו אנו נחזיר אליכם את פרטי השיחה - לדוגמא סינון לפי תאריך בפרמטרים: Fromdate + Todate. כמו כן ישנם שדות נוספים שיאפשרו לכם לבצע סינון נוסף - מצוף בטבלה מטה.

2. השדות שתורצו לקבל בחזרה - בתגובה שלנו אנו נחזיר אליכם את פרטי השיחה שתורצו לקבל, בבקשה שלכם תצטרכו להעביר אילו פרמטרים תהיו מעוניינים לקבל חזרה.

לדוגמא, במידה ותהיו מעוניינים לדעת רק מה הקישור להקלטה, מספר טלפון של הלקוח בשיחה נכנסת ומזהה שיחה - אם תבקשו מאיתנו לקבל רק

פרמטרים שאפשר להעביר בבקשה עבור סינון המידע

* סינון המידע מתייחס על פי איזה פרמטרים יועבר לכם המידע? למשל על פי אילו תאריכים? לפי איזה מספר טלפון? וכן הלאה, כמפורט מטה.

שדה	תיאור	סוג
code	מחרוזת. ניתן לפנות גם עם bearer token.	קוד ייחודי לחשבון שלכם. פרמטר חובה.
fromdate	תאריך וזמן תחילת סינון בפורמט ISO 8601, הפרמטר הוא באזור זמן GMT 0.	חובה.
todate	תאריך וזמן סוף סינון בפורמט ISO 8601, הפרמטר הוא באזור זמן GMT 0.	חובה.
phones	מערך של מחרוזות, כל מחרוזת היא ספר טלפון יחד עם קידומת מדינה. מספר טלפון ישראלי ניתן לרשום ללא קידומת בינלאומית.	רשות.
extensions	מערך של מחרוזות, כל מחרוזת היא מזהה של שלוחה של Voicenter.	רשות.
IdentityCriteria	חיפוש לפי רמת חשבון, ניתן להגדיר אחת מהאפשרויות הנ"ל: חיפוש לפי כל החשבון - Account - תקף במידה ותרצו לקבל מידע על כלל החשבון לפי הקוד שהזנתם. חיפוש לפי חשבון מסוים והחשבונות תחתיו - Hierarchical - מומלץ במידה ובתת חשבון מסויים יש מספר תתי חשבונות מתחתיו. חיפוש רק לפי חשבון מסוים - Department - רלוונטי במידה ואתם רוצים תוצאה רק של חשבון מסוים חיפוש של שיחות של משתמש מסוים בלבד - User - יש להעביר את הקוד של אותו משתמש בנוסף לפרמטר זה.	רשות.
callID	מחרוזת, תוכלו לחפש שיחה ספציפית.	רשות.
cdrTypes	מערך של מספרים שלמים, נותן לכם את האפשרות לסנן תוצאות על פי סוגי שיחה מסוימים.	רשות.
campaignID	מערך של מספרים, כל מספר הינו מזהה קמפיין של Voicenter.	רשות.
queueID	מערך של מספרים, כל מספר הינו מזהה מעגל המתנה של Voicenter.	רשות.

קביעת סדר הסינון

כמו כן, תוכלו לקבוע באיזה סדר הסינון יופיע והאם בסדר עולה או יורד.

שדה	תיאור	סוג	תיאור
field	שם של השדה שלפיו יתבצע המיון.	מערך.	רשות.
order	ניתן לקבוע: asc/desc אשר יקבע את הסדר של המיון.	מחרוזת.	רשות.

פרמטרים בבקשה

אלו הם הפרמטרים שבאפשרותכם לשלוח בבקשה שלכם על מנת שנחזיר אליהם מידע בשיחות על פי הסינון שביצעתם

שדה	תיאור	דוגמא

שדה	תיאור	דוגמא
CallerNumber	מציג את מספר הטלפון של המתקשר. זהו מספר הטלפון אשר מי שמקבל את השיחה ייראה.	"CallerNumber": "0722776772"
TargetNumber	מציג את מספר הטלפון של יעד השיחה. הפרמטר יהיה מספר טלפון או מזהה שלוחה של וויסנטר. מספרי טלפון יופיעו עם קידומת בינלאומית.	TargetNumber: "AAPINFzL" / ""TargetNumber": "972722776772"
Date	מציג את הזמן והתאריך שהשיחה בוצעה.	"Date": "2017-07-20 09:59:29"
DateEpoch	מציג את הזמן והתאריך שהשיחה בוצעה בפורמט Epoch.	DateEpoch: "1554027973"
Duration	מציג את משך השיחה בשניות. משך השיחה אינו כולל את משך זמן צלצול השיחה אלא רק את השיחה בפועל.	Duration: "33"
CallID	מציג מזהה שיחה ייחודי עבור כל שיחה.	"CallID": "20200720095ilila137b2f69s"
Type	מציג את סוג השיחה. לדוגמא: שיחה יוצאת/נכנסת/שיחה של מעגל המתנה. בהמשך תוצג טבלה עם פירוט על כלל סוגי השיחות.	Type: "Incoming Call" / "Type": "Extension" "Outgoing" / "Type": "Click2Callleg1"
CdrType	מציג את סוג השיחה לפי מספר סידורי אשר שייך לסוג שיחה בטבלה מטה.	CdrType: "4"
DialStatus	מציג את הסטטוס השיחה, האם נענתה? או לא? במידה ומדובר על שיחות עם 2 רגליים (כגון: קליק2קול, שיחות חייגן) שדה זה יראה מידע רק עבור הרגל הראשונה של השיחה.	DialStatus: "ANSWER" / " ""DialStatus": "ABANDONE" / "DialStatus": "TE"
Targetextension	מציג את המזהה של השלוחה אשר קיבלה שיחה נכנסת. ישנם מקרים בהם הנתון בשדה זה עשוי להיות זהה לשדה "TargetNumber" באותה שיחה. אך ישנם מקרים כאשר שיחה נכנסת אינה מפנה ישירות לשלוחה מסוימת ולכן השדה "TargetNumber" יציג נתון שונה.	"Targetextension": "AAPINFzL"
Callerextension	מציג את המזהה של השלוחה אשר ביצעה שיחה יוצאת. המידע בשדה זה הוא שונה מהמידע בשדה "CallerField" מאחר ושדה "CallerField" מציג מספר מזהה של השלוחה בשיחה יוצאת.	"Callerextension": "AAPIUtdL"
DID	מספר הטלפון שהתקשרו אליו בשיחה נכנסת.	"DID": "0722776772"

--

שדה	תיאור	דוגמא
QueueName	מציג את שם מעגל ההמתה אשר השיחה עברה בו.	"QueueName":"Service Queue"
RecordURL	קישור להקלטת השיחה.	RecordURL:"https://cpanel.voicenter.co.il/Cal" "IsHistory/PlayRecord/123abc.mp3"
RecordExpect	שדה בוליאני אשר מציג האם השיחה הוקלטה או לא.	RecordExpect:true"
RingTime	מציג משך זמן צלצול של השיחה.	RingTime":23"
Price	מציג באגורות את מחיר השיחה.	Price":7"
RepresentativeName	מציג את שם הנציג אשר היה מחובר וביצע/ענה לשיחה זו. הנציג חייב להתחבר למערכת על מנת ששדה זה יוצג.	"RepresentativeName":"Walter Melon"
RepresentativeCode	מציג את קוד עובד של הנציג אשר היה מחובר וביצע/ענה לשיחה זו. הנציג חייב להתחבר למערכת על מנת ששדה זה יוצג.	"RepresentativeCode":"19996"
UserName	בדומה לשדה "RepresentativeName" במידה והנציג היה מחובר לשלוחה בעת ביצוע/מענה לשיחה שדה זה יציג את אותו נתון. במידה ונציג לא היה מחובר לשלוחה שדה זה יציג את שם המשתמש אשר מקושר לשיחה/למספר טלפון שקשור לשיחה זה.	"UserName":"Walter Melon"
DepartmentName	מציג את שם החשבון כפי שהוא רשום בוויסנטר ומקושר לשיחה זו.	"DepartmentName":"Voicenter Account"
DepartmentId	מציג את מספר החשבון כפי שהוא רשום בוויסנטר ומקושר לשיחה זו.	DepartmentId:123456"
TargetPrefixName	מציג את שם מדינת היעד בשיחה יוצאת.	"TargetPrefixName":"Israel"
DTMFData	שדה מסוג מערך JSON אשר מציג את מסלול שיחה נכנסת בנתב השיחות. השדות שיופיעו הם: שם השכבה - "LayerName" הקשות הלקוח בנתב - "DTMF" מספר שכבה - "LayerNumber"	DTMFData:"[{LayerName: "Main Menu", DTMF: 2, LayerNumber: "0"} , {LayerName: "Sales", DTMF: 0, LayerNumber: "15"}]"
CustomData	שדה מסוג מערך JSON, מציג קוסטום דאטה אשר נשלח אלינו, בנוסף במידה ומדובר על שיחה שיש לה מזהה שיחה מקורי, אז גם נתון זה יופיע בשדה זה.	CustomData:" {\"OriginalIvrUniqueID\":\"2020072118102as sdsdas\"} / \"CustomData\": {\"var_clientID\":\"2118102\", \"var_clientAccountID\":\"123456\"}"

```

1  {
2    "code":"xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx",
3    "fields":[
4      "Calleumber",
5      "TargetNumber",
6      "Date",
7      "DateEpoch",
8      "Duration",
9      "CallID",
10     "CustomData",
11     "Type",
12     "CdrType",
13     "DialStatus",
14     "TargetExtension",
15     "CallerExtension",
16     "DID",
17     "QueueName",
18     "RecordURL",
19     "Price",
20     "RingTime",
21     "RepresentativeName",
22     "RepresentativeCode",
23     "DTMFData",
24     "DepartmentName",
25     "DepartmentId"
26   ]
27   "search":{
28     "fromdate":"2021-10-02T08:09:40",
29     "todate":"2021-11-09T23:59:40",
30     "cdrTypes":[
31       1,
32       8,
33       9
34     ]
35     "phones":[
36       "972501234567",
37       "0722776772"
38     ]
39     "extensions":[
40       "SipSip"
41     ]
42     "IdentityCriteria":"Account",
43     "CallID":"xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx"
44   }
45   "sort":[
46     {
47       "order":"desc",
48       "field":"date"
49     }
50     {
51       "order":"asc",
52       "field":"Duration"
53     }
54   ]
55 }

```

```
1 https://api.voicenter.com/hub/cdr/?code=xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx&fromdate=2022-06-01T08:09:40&todate=2022-06-01T23:59:40&phones=972501234567&extensions=SipSip&fields=Date&fields=Type&Fields=DID&Fields=CallerNumber
```

סוגי שיחות

יש מספר של סוגי שיחות שאתם עשויים להיתקל בהם, להלן הסבר עבור כל אחד מהם.

סוג שיחה	מספר מזהה	תיאור
Incoming Call	1	שיחה נכנסת רגילה אשר התקבלה דרך מספר טלפון אשר ניתב ישירות לשלוחה מסוימת.
CC	2	שיחה שבוצעה בעזרת שירות מספר גישה של חברת וויסנטר.
Extension Outgoing	4	שיחה יוצאת רגילה משלוחה של וויסנטר. * לא שיחת קליק2קול.
Queue	8	שיחה נכנסת שהתקבלה אל מעגל המתנה.
Click2Call leg1	9	שיחת קליק2קול (לא שיחת חייגן). "רגל 1" של השיחה - השיחה בין השירות לשלוחה שאמורה לחייג ליעד ב"רגל 2" של השיחה.
Click2Call leg2	10	שיחת קליק2קול (לא שיחת חייגן). "רגל 2" של השיחה - השיחה בין השלוחה ליעד. ברשומה זו תקבלו תיעוד על פרטי השיחה וקישור להקלטות השיחה.
VoiceMail	11	שיחה אשר נענתה על ידי שירות התא קולי של וויסנטר.
Callference	12	שיחה שבוצעה בעזרת שירות חדר וועידה של חברת וויסנטר.
XferCDR	13	שיחה אשר הוערה ידנית משלוחה של מספר/שלוחה אחרת.
ProductiveCall Leg1	14	שיחת "רגל 1" של חייגן לנציג - השיחה אשר מחברת בין השירות לנציג.
ProductiveCall Leg2	15	שיחת "רגל 2" של חייגן לנציג - השיחה אשר מחברת בין הנציג ליעד/לקוח/ליד שהזנתם בחייגן.
Scrubber	16	שיחה שבוצעה דרך שירות הסקראבר של חברת וויסנטר.
Click 2 IVR	17	שיחת "רגל 1" של חייגן חכם - השיחה הראשונית בין החייגן ליעד.
Click 2 IVR Incoming	18	שיחת "רגל 2" של חייגן חכם - השיחה שמתרחשת לאחר חיבור מוצלח ומענה של היעד "ברגל ה1". בסוג שיחה זה מתבצע חיוג מהיעד אל נתב השיחות שלכם. סוג שיחה זה מסמן כי השיחה לא עברה למעגל המתנה אלא הועברה ישירות לנציג או השמעת הקלטה. ברשומה זו תקבלו את סטטוס השיחה וקישור להקלטת השיחה.

סוג שיחה	מספר מזהה	תיאור
Click 2 Queue Incoming	19	שיחת "רגל 2" של חייגן חכם - השיחה שמתרחשת לאחר חיבור מוצלח ומענה של היעד "ברגל ה1". בסוג שיחה זה מתבצע חיוג מהיעד אל נתב השיחות שלכם. סוג שיחה זה מסמן כי השיחה עברה למעגל המתנה והיעד המתין עד למענה של נציג. ברשומה זו תקבלו את סטטוס השיחה וקישור להקלטת השיחה.
FaxCdr	20	שיחה אשר בוצעה דרך שירות הפקס הפנימי של וויסנטר. *השירות לא פעיל עדיין.
Attended CDR leg1	21	שיחה בהעברה עם התייעצות.
Attended CDR leg2	22	שיחה בהעברה עם התייעצות. רשומה זו תתקיים כאשר מתבצע תסריט שיחה הבא: נציג א' עונה לשיחה נכנסת, הלקוח מבקש לדבר עם נציג ב'. נציג א' מתקשר אל נציג ב'. לאחר מכן נציג א' מעביר את השיחה והלקוח לנציג ב'. סוג שיחה זה נותן מידע על השיחה של הלקוח עם נציג ב'.
Auto forward	23	שיחה שהועברה באופן אוטומטי משלוחה למספר טלפון - בדרך כלל מדובר על הגדרה דרך הטלפון IP.

סטטוסים של שיחות

שיחה יכולה להסתיים מסיבות שונות כגון, יציאה/נטישה ממעגל המתנה, סיום שיחה לאחר מענה, ניתוק לאחר מענה וכן הלאה.
לפניכם טבלה אשר מרכזת את המידע עבור סטטוסים שונים אפשריים.

שם סטטוס	תיאור
NOTDIALED	ניתוק לפני ביצוע שיחה.
ANSWER	מענה של שיחה לאחר חיוג/צלצול מוצלח. השיחה הגיעה ליעדה. מענה מתרחש כאשר וויסנטר מקבל איתות של מענה בשיחהכ מו כן גם הגעת השיחה לתא קולי.
BUSY	כאשר מנסים לבצע חיוג ליעד מסוים אבל מספר הטלפון שולח בחזרה איתות של "עסוק".
NOANSWER	אין מענה. השיחה הגיעה ליעד אך צלצלה למשך זמן מסוים עד לאי מענה.
CANCEL	ביטול שיחה. מצב זה קורה כאשר מחייגים ליעד מסוים אבל מתבצע ניתוק לפני מענה ביעד.
ABANDONE	שיחות שהגיעו למעגל המתנה והלקוח המתקשר ניתק לפני מענה מנציג.
TIMEOUT	שיחת מעגל המתנה אשר המתינה זמן מקסימלי במעגל.
FULL	שיחת אשר ניסתה להצטרף למעגל המתנה אך המעגל היה מלא בממתינים ולא היה ניתן לצרף ממתין נוסף.
EXIT	שיחת מעגל המתנה אשר לקוח החליט לצאת מהמתנה.
JOINEMPTY	לקוח מתקשר ניסה להצטרף למעגל המתנה אך לא היו בו נציגים מחוברים.

שם סטטוס	תיאור
VOEND	ניתוק של השיחה במעמד הנתב ללא צלצול בשלוחה כלשהי או מעגל המתנה. במקרה זה לקוח התקשר הגיע לנתב השיחות וניתק.
TE	מתרחש כאשר השיחה מגיעה לנתב השיחות ומשמיעה הקלטה ולאחר מכן מתנתקת.
NOTCALLED	סטטוס זה מציין כי הרגל השנייה של השיחה לא בוצעה מאחר והרגל ה1 של השיחה לא הייתה מוצלחה (השיחה לא התחברה לשלוחה).
VOICEMAIL	שיחה הגיעה לתא הקולי של וויסנטר.
CONGESTION	סטטוס זה מסמל לרוב חיוג ליעד לא מוכר.
CHANUNAVAIL	ערוץ לא זמין או שלוחה לא מחוברת ורשומה.
INVALIDARGS	שגיאה בעיבוד פקודת חיוג ליעד.
SSWPREAUTH	ביטול שיחה יוצאת לפני ביצוע חיוג.

דוגמא לתגובה בפורמט POST-JSON

```
1 {
2   "ERROR_NUMBER":0,
3   "ERROR_DESCRIPTION": "OK",
4   "STATUS_CODE":200,
5   "TOTAL_HITS":2,
6   "RETURN_HITS":2,
7   "CDR_LIST":[
8     {
9       "CallerNumber":"0722776772",
10      "TargetNumber":"972501234567",
11      "Date":"2021-10-10T09:04:58Z",
12      "Duration":2,
13      "CallID":"202110101204550233243ghff3189e5c",
14      "CustomData":{"
15        "Type":"Extension Outgoing",
16        "CdrType":4,
17        "DialStatus":"ANSWER",
18        "TargetExtension":"","
19        "CallerExtension":"SipSip",
20        "DID":"","
21        "RecordURL":"https://cpanel.voicenter.co.il/CallsHistory/PlayRecord/2021101043950926.mp3",
22        "RingTime":10,
23        "RepresentativeName":"rep 1",
24        "RepresentativeCode":"87654321",
25        "DTMFData":[
26          ]
27        "DepartmentName":"Test Account",
28        "DepartmentId":12345678
29      }
30    }
31    {
32      "CallerNumber":"0501234567",
33      "TargetNumber":"SipSip",
34      "Date":"2021-10-02T12:55:18Z",
```

```
35     "Duration":0,
36     "CallID":"202110021555160180fd3jhj455",
37     "CustomData":{
38         "OriginalIvrUniqueID":"20211002156fdf534hfgh453df34"
39     }
40     "Type":"Incoming Call",
41     "CdrType":1,
42     "DialStatus":"CHANUNAVAIL",
43     "TargetExtension":"SipSip",
44     "CallerExtension":"",
45     "DID":"0722776772",
46     "RecordURL":"",
47     "RingTime":2,
48     "RepresentativeName":"rep 1",
49     "RepresentativeCode":"87654321",
50     "DTMFData":[
51         {
52             "LayerName":"rep 1",
53             "DTMF":0,
54             "LayerNumber":"1"
55         }
56     ]
57     "DepartmentName":"Test Account",
58     "DepartmentId":12345678,
59     "TargetPrefixName":""
60 }
61 ]
62 }
```

פרמטרים בתגובה

שדה	תיאור
ERROR_NUMBER	מספר שלם. מציג מספר שגיאה. נא עיינו מטה לראות מספרי שגיאות אפשריים.
ERROR_DESCRIPTION	מחרוזת תיאור מילולי של השגיאה.
STATUS_CODE	מחרוזת. קוד תגובה לבקשת HTTP.
TOTAL_HITS	מספר שלם. מציג את מספר השיחות על טווח הזמן שהגדרתם.
HITS	מספר שלם. כמות השיחות שמופיעות בתגובה שקיבלתם.
CDR_LIST	מערך של אובייקטים. כל אובייקט הוא פירוט של שיחה.

שגיאות אפשריות

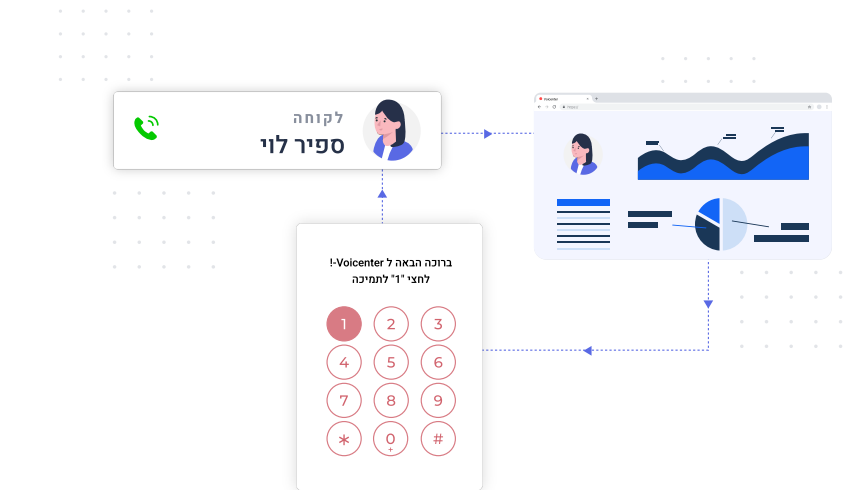
מספר שגיאה	תיאור שגיאה	קוד שגיאה	תיאור מילולי
0	OK	200	הבקשה נשלחה בהצלחה.
1	.Request limit exceeded .Please try again later	403	יש הגבלה על כמות הבקשות שכל ארגון יכול לשלוח בטווח זמן מסוים. מומלץ לשלוח בקשה אחת כל 5 דקות.
2	.Authorization failed	403	הקוד בבקשה שלכם אינו תקין.
4	IP address xx.xx.xx.xx is not .trusted	403	הבקשה נשלחה מכתובת IP לא מורשית.
5	Out of range	404	הייתה בעיה עם חיפוש שיחות לפי התאריכים שהוזנו, טווח הזמנים אינו תקין.

דגשים

- פירוטי השיחות מעודכנים בשירות זה מספר דקות לאחר סיומם.
- ניתן לקבל עד 10,000 רשומות בבקשה אחת.
- ניתן לשלוח עד 30 בקשות בדקה.
- ניתן לשלוח בקשות רק מכתובת IP מורשית.

External Layer API

ממשו ניתוב חכם בעזרת ניהול לוגיקה עסקית דרך מערכת המידע שלכם.
תוכלו לבחור לנתב לקוחות VIP ישירות למחלקה הרלוונטית או לנתב כל לקוח שתחפצו לנציג המטפל בהם.
השירות External Layer API יאפשר לכם לקבל את מספר טלפון של הלקוח המתקשר למען שליחת ווצאפ או הודעת סמס או ביצוע פעולות עצמאיות דרך נתב השיחות.



הסבר כללי מטרת השירות

בעזרת שירות External Layer API תוכלו להרחיב את שירותי נתב השיחות של חברת Voicenter ולהחליט על ניתוב שיחה על פי הלוגיקה העסקית שלכם בעזרת מערכת המידע שלכם/ לפי המידע הקיים במסד הנתונים שלכם.
דוגמאות לשימושים שתוכלו לבצע:

מספר טלפון של הלקוח המתקשר רשום במערכת המידע שלכם כליד אשר החל תהליך מכירה מול נציג מכירות שלכם.
לפיכך תוכלו לנתב את השיחה ישירות לאותו נציג לצורך השלמת התהליך.
ניתוב זה יימנע מהלקוח זמן המתנה ויקנה טיפול יותר ישיר למען השלמת תהליך המכירה.
מספר טלפון של הלקוח המתקשר רשום כאיש קשר קיים/שייך לחשבון קיים אשר יאפשר לכם לנתב את השיחה לנציג אשר מטפל בטיקט/קיים פתוח של הלקוח המתקשר
במידה ולפי מספר הטלפון של הלקוח המתקשר הנכם מזהים לקוח VIP תוכלו לבחור לנתב את השיחה למעגל המתנה VIP להמשך המשך המתנה מינימלי של הלקוח המתקשר.
כמו כן תוכלו לבקש מהלקוח המתקשרים אליכם להקיש: מספר תעודת זהות, מספר רכב, מספר פוליסה או כל פרט אחר יעזור לכם לנתב את השיחה בצורה המיטבית.

אפשרויות נוספות

תוכלו להשמיע הקלטות ללקוח המתקשר, הקלטה אשר תשמיע תאריך ביקור טכנאי.
לחילופין ניתן להשמיע הקלטה של יתרת חשבון בכרטיס נטען.
אופציה פופלרית נוספת היא הקראה של ספרות טלפון נייד שהלקוח המתקשר הקיש למען ווידוא מספר טלפון נייד.
שליחת ווצאפ/סמס.

חיוג למספר חיצוני, במידה ויש לכם נציגי תמיכה חירום בלילות אשר עובדים מהבית דרך הניידים שלהם
יש לכם אפשרות לחייג למספר טלפון הנייד שלהם לאחר שביצעתם בדיקה מול מסד הנתונים שלכם
מי הנציג אשר כרגע במשמרת.

שכבות נתב השיחות

נתב השיחות של Voicenter בנוי משכבות, כל שכבה מבצעת פעולה נוספת (כגון העברת שיחה לנציג/ מעגל המתנה ועוד).
כל שכבה בנתב ממוספרת, עליכם להעביר לחברת וויסנטר URL שלכם אשר ניתן להטמיע בכל שכבה תחת תפריט Layer Settings.
* ניתן לפנות למחלקת התמיכה שלנו על הסבר והדרכה על ניהול נתב השיחות.

פורמט בקשה

POST-JSON (1

פורמט תגובה

POST-JSON (1

בקשה לדוגמא של השירות

```
1 {
2   "METHOD": "IVR_LAYER_INPUT",
3   "DATA": {
4     "DID": "0722776772",
5     "CALLER_ID": "0501234567",
6     "IVR_UNIQUE_ID": "1bcd7954224861f85a2d70612f2",
7     "DTMF": "1234",
8     "LAYER_ID": "5",
9     "PREVIOUS_LAYER_ID": "5"
10  }
11 }
```

פרמטרים בבקשה מהשירות

שם שדה	תיאור	סוג
METHOD	הערך תמיד יהיה: IVR_LAYER_INPUT.	מחרוזת
DATA	אובייקט אשר מכיל את פרטי השיחה.	מחרוזת
DID	מספר הטלפון אשר קיבל את השיחה, אשר אליו התקשרו.	מחרוזת
CALLER_ID	מספר טלפון של הלקוח המתקשר.	מחרוזת
IVR_UNIQUE_ID	מזהה ייחודי של השיחה.	מחרוזת
DTMF	הקשות של הלקוח המתקשר בנתב - לדוגמא הקשה של תעודת זהות תשוקף בפרמטר זה. במידה והלקוח המתקשר לא הקיש כלום, ערך ברירת המחדל יהיה 0.	מחרוזת
LAYER_ID	מספר השכבה אשר ממנה נשלחת בקשת API על הURL שלכם. רצוי לשים לב לפרמטר זה ומאחר ובמידה יש שכבות שונות שמהן תתבצע פנייה אליכם מספר השכבה יכול לעזור לכם במעקב וביצוע לוגיקה שונה פר פנייה.	מספר שלם
PREVIOUS_LAYER_ID	מספר שכבה קודם שבה השיחה עברה לפני ביצוע בקשת API לURL שלכם.	מספר שלם

תשובה לדוגמא ללא Custom Data

```
1 {
2   "STATUS": 0,
3   "ACTION": "GO_TO_LAYER",
4   "LAYER": 12
5 }
```

תשובה לדוגמא עם Custom Data

```
1 {
2   "STATUS":0,
3   "ACTION":"GO_TO_LAYER",
4   "LAYER":22,
5   "CALLER_NAME":"Shlomi",
6   "CUSTOM_DATA":{
7     "CRM_cleint_ID":"12345",
8     "Last_ticket_ID":"222",
9     "Last_representative":"John Doe"
10  }
11 }
```

פרמטרים בתשובה לשירות

שם שדה	תיאור	סוג	הערות
STATUS	יש לשלוח את הערך 0-במידה וקיבלתם את הבקשה בצורה תקינה יש לשלוח את הערך 1 במידה ונתקלתם בבעיה כלשהי.	מספר שלם.	חובה
ACTION	שדה זה מסמל את הפעולה שהשירות של חברת Voicenter יצטרך לבצע, יש 3 אפשרויות אפשרות GO_TO_LAYER:1 - אתם מבקשים להפנות את השיחה למספר שכבה מסוימת. אפשרות SAY:2 - אתם מבקשים להשמיע הקלטה מסוימת. אפשרות DIAL :3 - אתם מבקשים לבצע חיוג לשלוחה/מספר טלפון חיצוני.	מספר שלם.	חובה
LAYER	מספר השכבה שאליה יש להעביר את השיחה.	מספר שלם.	חובה
CALLER_NAME	תוכלו לקבוע את שם המתקשר אשר יוצג בשלוחה של הנציג שבה השיחה מחייגת.	מחרוזת	רשות
CUSTOM_DATA	מידע ייחודי שלכם שתוכלו לשלוח בבקשה שלכם, לאחר מכן חברת Voicenter תעביר אליכם את המידע הנ"ל בפירוט השיחות למערכת המידע שלכם.	מחרוזת.	רשות

דוגמא לשימוש בשירות

לפניכם דוגמא לכיצד ניתן להשתמש בשירות וכיצד השירות יכול להתבטא ברמת השירות עבורכם.
להן בקשת API שנשלחה מחברת Voicenter, לאחר שלקוח חייג לנתב השיחות שלכם והשיחה הגיעה לשכבה מספר 5 - ניתן לראות זאת לפי השדה LAYER_ID.
כמו כן, ניתן לראות בשדה CALLER_ID כי מספר הטלפון של הלקוח הוא 0501234567.
בנוסף, ניתן לראות בשדה DTMF כי הלקוח הקיש בנתב בשכבה 5 את הספרות: 12345678.

```
1 {
2   "METHOD":"IVR_LAYER_INPUT",
3   "DATA":{
4     "DID":"0722776772",
5     "CALLER_ID":"0501234567",
6     "IVR_UNIQUE_ID":"1bcd7954224861f85a2d70612f2",
7     "DTMF":"12345678",
8     "LAYER_ID":"5",
9     "PREVIOUS_LAYER_ID":"5"
```

```
10 | }
11 | }
```

לאחר שקיבלתם את בקשת API מחברת Voicenter, ועיבדתם את המידע שהתקבל גיליתם שמדובר על לקוח VIP (גיליתם זאת לפי מספר הטלפון או לפי ההקשה בנתב) ולכן החלטתם שיש צורך להעביר את השיחה לשכבה מספר 12. כאשר השיחה תגיע לשכבה מספר 12, השיחה תיכנס למעגל המתנה עם משקל גבוה מהאחרים והלקוח VIP יקבל מענה מהיר. זאת לוגיקה עסקית לדוגמא שניתן להטמיע בעזרת API זה. ולכן התגובה שלכם לשירות תראה כך:

```
1 | {
2 |   "STATUS":0,
3 |   "ACTION":"GO_TO_LAYER",
4 |   "LAYER":12,
5 |   "CALLER_NAME":null,
6 |   "CUSTOM_DATA":null
7 | }
```

ניתן לראות כי לפי הערך GO_TO_LAYER בשדה ACTION בחרתם לנתב את השיחה לשכבה מסוימת. לפי הערך 12 בשדה LAYER השיחה תנובת לשכבה מספר 12.

מתודה SAY

עשויים להיות מקרים שבהם תרצו להשמיע דרך הנתב הקלטה כלשהי, הקלטה לא קבועה אלא בעלת תוכן משתנה בהתאם ללקוח המתקשר. לדוגמא, תוכלו להשמיע ללקוח את מספר הטלפון/תעודת זהות שהוקשה ובכך לאשר את תקינותם, ניתן יהיה להשמיע הקלטה של תאריך ושעה של הגעת טנכאי לאתר הלקוח ועוד. להלן הפרמטרים אשר תצרטכו לבצע בהם שימוש בתגובה שלכם לשירות על מנת לבצע פעולה של השמעת הקלטה דינאמית:

פרמטרים במתודה SAY

שם שדה	תיאור	סוג	הערות
STATUS	יש לשלוח את הערך 0-במידה וקיבלתם את הבקשה בצורה תקינה יש לשלוח את הערך 1 במידה ונתקלתם בבטייה כלשהי.	מספר שלם.	חובה
ACTION	SAY_DIGITS	מחרוזת.	חובה
NEXT_LAYER	מספר השכבה שאליה השיחה תנובת לאחר סיום השמעת ההקלטות.	מספר שלם	חובה
LANGUAGE	השפה שבה שהלקוח ישמע את ההקלטות שהגדרתם להשמיע, ניתן להגדיר את השפות הבאות: עברית, אנגלית, ערבית ורוסית.בצורה כזו: RU HE, EN, AR.	מחרוזת.	רשות
DATA	מערך אשר מכיל את המידע שברצונכם להשמיע. סוגי המידע שניתן להשמיע: ספרות - Digits, משתנה מסוג מספר שלם, הנתב יקריא ספרה ספרה, לדוגמא מספר טלפון. מספר - Number, משתנה מסוג מספר שלם, הנתב יקריא מספר לדוגמא יתרת כרטיס נטען. תאריך - Date, משתנה מסוג מחרוזת, הנתב יקריא את התאריך בפורמן ISO 8601, לדוגמא: 2022-06-12 תאריך וזמן - DateTime, משתנה מסוג מחרוזת אשר יקריא תאריך וזמן בפורמט ISO 8601, לדוגמא: 2022-06-12T10:12:59 עבור השמעה של נתון זה. הקלטה - Recording, משתנה מסוג מחרוזת עם מזהה ההקלטה.	מחרוזת.	חובה

דוגמא לשימוש בתשובה עם מתודה SAY

```
1 {
2   "STATUS":0,
3   "ACTION":"SAY_DIGITS",
4   "NEXT_LAYER":2,
5   "NEXT_LAYER_IF_FAILED":1,
6   "LANGUAGE":"EN",
7   "DATA":[
8     {
9       "RecordType":"Recording",
10      "Content":"9899115_20849570029.mp3"
11    }
12    {
13      "RecordType":"Digits",
14      "Content":"0501234567"
15    }
16    {
17      "RecordType":"Number",
18      "Content":"112"
19    }
20    {
21      "RecordType":"Date",
22      "Content":"2022-06-12"
23    }
24    {
25      "RecordType":"DateTime",
26      "Content":"2022-12-06T10:12:59"
27    }
28    {
29      "RecordType":"Recording",
30      "Content":"98972915_209570029.mp3"
31    }
32  ]
33 }
```

מה בעצם יתרחש בעקבות תשובה זו?
סדר פעולות יתרחשו כך:
נתב השיחות ינגן את ההקלטה: mp3.20849570029_9899115
לאחר מכן, הנתב ישמיע את הספרות: אפס, חמש, אפס, אחד, שתיים, שלוש, ארבע, חמש, שש, שבע.
ההקלטה הבאה, הלקוח המתקשר ישמע: "מאה ושתיים עשרה".
יושמע התאריך שתיים עשרה ליוני אלפיים עשרים ושתיים.
יושמע התאריך שתיים עשרה ליוני אלפיים עשרים ושתיים בעשר ושתיים עשרה דקות וארבעה עשר שניות.
בסופו של התהליך, הלקוח ישמע את ההקלטה: mp3.20897670025_98972915.
לאחר מכן, השיחה תנותב לשכבה מספר 2.

מתודה DIAL

יהיו מקרים שבהם ישנה אפשרות שתוצא לבצע חיגוי ליעד חיצוני - לדוגמא מספר טלפון נייד של טכנאי/כונן חירום בלילה.
מאחר ומספרי הטלפון עלולים להשתנות בכל פעם ואינכם רוצים כל יום להגדיר בנתב את השכבה הרלוונטית כדי להפנות שיחות לאותו כונן, תוכלו לבצע שימוש במתודה Dial.

פרמטרים במתודה DIAL

שם שדה	תיאור	סוג משתנה	הערות

שם שדה	תיאור	סוג משתנה	הערות
STATUS	יש לשלוח את הערך 0-במידה וקיבלתם את הבקשה בצורה תקינה יש לשלוח את הערך 1 במידה ונתקלתם בבעיה כלשהי.	מספר שלם.	חובה
ACTION	DIAL	מחרוזת.	חובה
CALLER_ID	מספר טלפון אשר ישמש כמזהה השיחה, מספר הטלפון אשר היעד יראה כאשר יקבל את השיחה. לדוגמא: "0722776772".	מחרוזת.	חובה
CALLER_NAME	במידה והיעד הוא שלוחה של וויסנטר, ניתן להגדיר שם מזהה אשר היעד יראה בעת קבלת השיחה.	מחרוזת.	רשות
MAX_CALL_DURATION	משך שיחה מקסימלי אשר תגדירו (משך זמן השיחה לא כולל את משך זמן חיוג ליעד).	מספר שלם.	חובה
MAX_DIAL_DURATION	משך חיוג מקסימלי אשר תגדירו.	מספר שלם.	מחרוזת
NEXT_VO_ID	מספר השכבה אליה השיחה תנותב במידה והיעד אינו זמין עקב תקלה טכנית ביעד.	מספר שלם.	חובה
RECORDING	האם להקליט את השיחה? ניתן להשתמש בערכים "yes" או "no", ברירת המחדל היא לא להקליט את השיחה.	מחרוזת.	חובה
TARGETS	מערך אשר יכלול את היעד לשיחה: סוג היעד - TYPE, ניתן להגדיר "PHONE" או "EXTENSION" (עבור שלוחה של וויסנטר). היעד - TARGET - ניתן להגדיר מספר טלפון או מזהה של שלוחה של וויסנטר (סיפ). מספרי טלפון בינלאומיים יש להגדיר עם קידומת בינלאומית.	מחרוזת.	חובה
CUSTOM_DATA	מידע פנימי של מערכת המידע שלכם אשר תוכלו לצרף לתשובה שלכם לשירות, המידע יעבור בהקפצת מסך ובשירות של העברת פירוטי שיחות לאחר סיום השיחה.	מחרוזת.	רשות

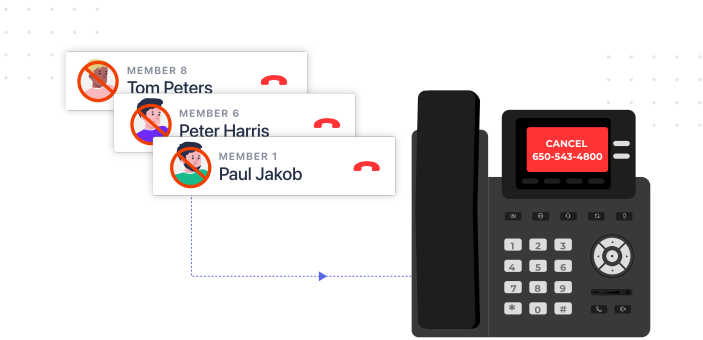
דוגמא לשימוש בתשובה עם מתודה DIAL

```
1 {
2   "STATUS":0,
3   "ACTION": "DIAL",
4   "CALLER_ID": "0722776772",
5   "CALLER_NAME": "Voicenter",
6   "MAX_CALL_DURATION":1800,
7   "MAX_DIAL_DURATION":60,
8   "NEXT_VO_ID":15,
9   "RECORDING": "yes",
10  "TARGETS": [
11    {
12      "TYPE": "PHONE",
13      "TARGET": "0501234567"
14    }
15  ]
16  "CUSTOM_DATA": {
17    "CRM_cleint_ID": "12345",
```

```
18     "Last_ticket_ID":"222",
19     "Last_representative":"John Doe"
20 }
21 }
```

Blacklist API

בעזרת API של Blacklist תהיה לכם אפשרות לבצע פעולות של חסימת חיוג אל יעדים מסוימים בתוך מערכת המידע. לחילופין תוכלו להסיר חסימה ולחייג שוב ליעד לבחירתכם.



הסבר כללי מטרת השירות

השירות Blacklist API של חברת Voicenter יאפשר לחסום לנהל חסימה של יעדים לחיוג על ידי הנציגים שלכם, תוכלו להגדיר בעזרת מערכת המידע שלכם שלא יהיה ניתן לחייג למספרי טלפון מסוימים. בנוסף, תוכלו להסיר גם מספרי טלפון על מנת לאפשר חיוג אליהם על ידי הנציגים שלכם והכל נעשה בעזרת בקשת Web פשוטה.

AddBlackList URI

```
1 | https://api.voicenter.com/Blacklist/AddBlackList
```

פורמט בקשה
POST-JSON .1
GET .2

פורמט תשובה
POST-JSON .1

פרמטרים בבקשה

שם שדה	תיאור	סוג	הערות
Code	קוד ייחודי לחשבונכם, ניתן לפנות למחלקת התפעול לקבל את הקוד.	מחרוזת	חובה
Phones	מערך של JSON, אשר יכיל את מספרי הטלפון אשר ברצונכם להוסיף לשירות ה Blacklist על מנת למנוע אליהם חיוג.	מערך	חובה

שם שדה	תיאור	סוג	הערות
Phone	מספר טלפון לחסימה לחיוג, נמצא בתוך המערך תחת Phones	מחרוזת	חובה
Name	שם של היעד שנחסם לחיוג. נתמך רק בבקשות בפורמט POST-JSON	מחרוזת	רשות

בקשה לדוגמא בפורמט GET

1	<code>https://api.voicenter.com/Blacklist/AddBlackList?code=xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx&phones=0501234567&phones=0312</code>
---	---

בקשה לדוגמא בפורמט POST-JSON

1	[
2	]

פרמטרים בתשובה

שם שדה	תיאור	סוג
ErrorCode	מציין סטטוס כללי לבקשה שלכם: סטטוס "0" - אין שגיאה. סטטוס "1" - הפרמטר קוד אינו תקין או הפורמט של הבקשה אינו תקין. סטטוס "2" - השדה Phone חסר או מכיל מידע לא תקין.	מספר שלם.
ErrorMessage	תיאור מילולי כללי של התגובה: תיאור "OK" - אין שגיאות והכל תקין. תיאור "Authorization failed" - ערך הקוד או פורמט הבקשה אינו תקין. תיאור "The Phone field is missing or invalid" - השדה "Phones" חסר.	מחרוזת
Phones	מערך של JSON, עבור כל מספר טלפון שהתווסף ל Blacklist API יתקבל חיווי האם המספר נוסף בהצלחה.	מערך
ErrorCode	סטטוס בתשובה של Blacklist API עבור כל מספר טלפון שהתווסף לשירות: סטטוס "0" - אין שגיאות. סטטוס "1" - מספרי הטלפון שנרשמו בבקשה אינם בפורמט תקין. מספרי טלפון יש לרשום בפורמט E.164 בבקשה שלכם. סטטוס "2" - הייתה שגיאה פנימית בעת ניסיון להוסיף את מספר הטלפון, נא צרו קשר עם מחלקת התמיכה.	מספר שלם
ErrorMessage	תיאור בתשובה של Blacklist API עבור כל מספר טלפון שהתווסף לשירות: תיאור "OK" - אין שגיאות. תיאור "Please make sure the phone destination is in a valid format" - מספרי הטלפון שנרשמו בבקשה אינם בפורמט תקין של E.164, יש לרשום את מספרי הטלפון בפורמט זה. תיאור "Internal Error" - הייתה שגיאה פנימית בעת ניסיון להוסיף את מספר הטלפון, נא צרו קשר עם מחלקת התמיכה.	מחרוזת


```
1 {
2   "ErrorCode":0,
3   "ErrorMessage":"OK",
4   "Phones": [
5     {
6       "ErrorCode":0,
7       "ErrorMessage":"OK",
8       "Phone": "972501234567"
9     }
10    {
11      "ErrorCode":0,
12      "ErrorMessage":"OK",
13      "Phone": "97231234567"
14    }
15  ]
16 }
```

RemoveBulkFromBlacklist

URI

```
1 | https://api.voicenter.com/Blacklist/RemoveBulkFromBlacklist
```

פורמט בקשה

- POST-JSON .1
- GET .2

פורמט תשובה

- POST-JSON .1

פרמטרים בבקשה

שם שדה	תיאור	סוג	הערות
Code	מזהה ייחודי לחשבונכם, ניתן לקבל ממחלקת התפעול.	מחרוזת	חובה
Phones	מערך של JSON אשר מציין את מספרי הטלפון שיש להסיר משירות Blacklist API	מערך	חובה
Phone	מספרי הטלפון אשר יוסרו משירות Blacklist.	מחרוזת	חובה

בקשה לדוגמא בפורמט GET

```
1 https://api.voicenter.com/Blacklist/RemoveBulkFromBlacklist?code=xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx&phones=0501234567&
```

בקשה לדוגמא בפורמט POST-JSON

```
1 {
2   "Code": "XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX",
```

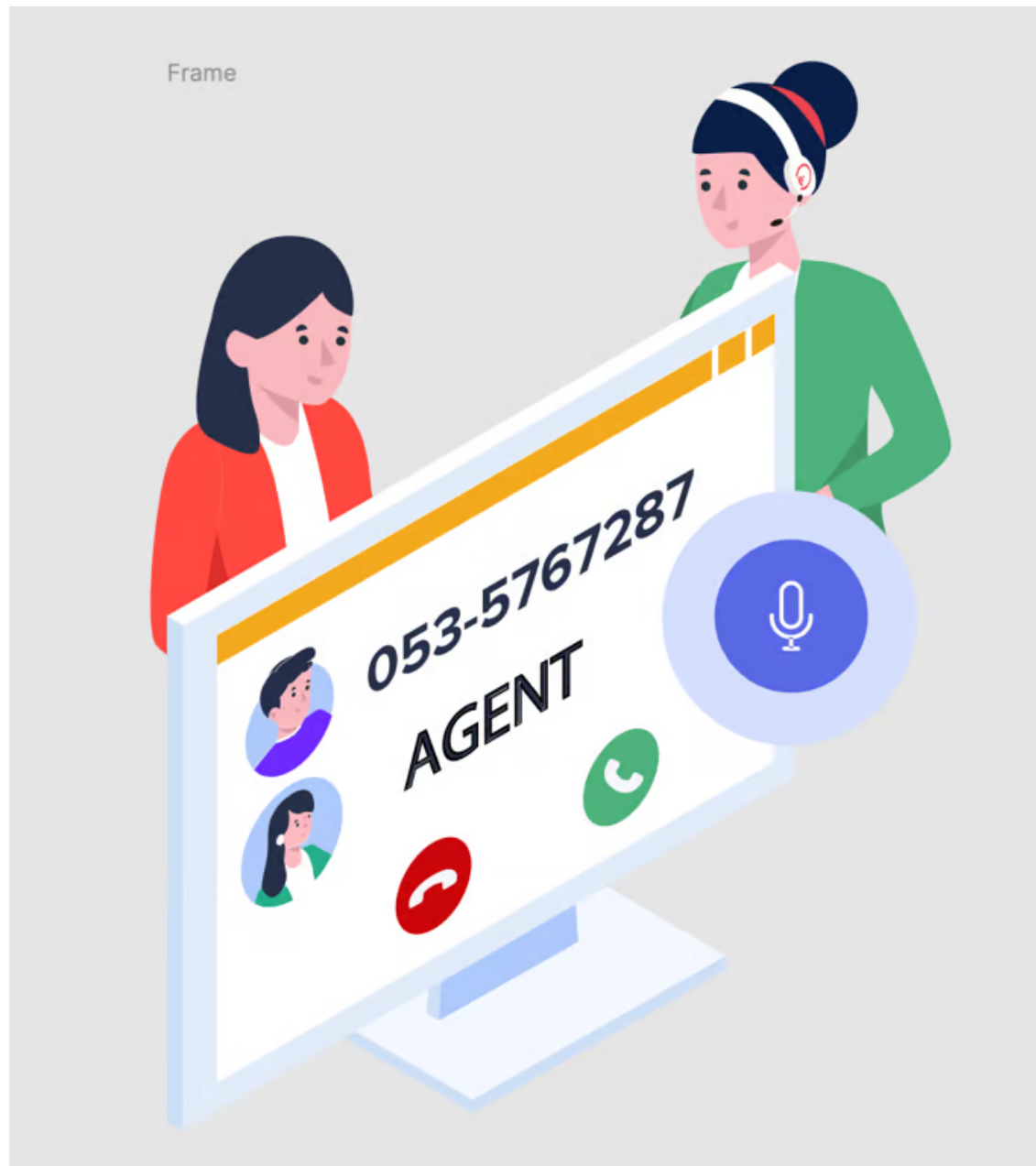
```
3  "Phones" : [  
4    {  
5      "Phone" : "0501234567"  
6    }  
7    {  
8      "Phone" : "031234567"  
9    }  
10 ]  
11 }
```

פרמטרים בתשובה

שם שדה	תיאור	סוג
ErrorCode	מציין סטטוס כללי לבקשה שלכם: סטטוס "0" - אין שגיאה. סטטוס "1" - הפרמטר קוד אינו תקין או הפורמט של הבקשה אינו תקין. סטטוס "2" - השדה Phone חסר או מכיל מידע לא תקין.	מספר שלם
ErrorMessage	תיאור מילולי כללי של התגובה: תיאור "OK" - אין שגיאות והכל תקין. תיאור "Authorization failed" - ערך הקוד או פורמט הבקשה אינו תקין. תיאור "The Phone field is missing or invalid" - השדה "Phones" חסר.	מחרוזת
Phones	מערך של JSON, עבור כל מספר טלפון שהתווסף ל Blacklist API יתקבל חיווי האם המספר הוסר מהרשימה בהצלחה.	מערך
ErrorCode	סטטוס בתשובה של Blacklist API עבור כל מספר טלפון שהתווסף לשירות: סטטוס "0" - אין שגיאות. סטטוס "1" - מספרי הטלפון שנרשמו בבקשה אינם בפורמט תקין. מספרי טלפון יש לרשום בפורמט E.164 בבקשה שלכם. סטטוס "2" - הייתה שגיאה פנימית בעת ניסיון להוסיף את מספר הטלפון, נא צרו קשר עם מחלקת התמיכה.	מספר שלם
ErrorMessage	תיאור בתשובה של Blacklist API עבור כל מספר טלפון שהוסר מהשירות: תיאור "OK" - אין שגיאות. תיאור "Please make sure the phone destination is in a valid format" - מספרי הטלפון שנרשמו בבקשה אינם בפורמט תקין של E.164, יש לרשום את מספרי הטלפון בפורמט זה. תיאור "Internal Error" - הייתה שגיאה פנימית בעת ניסיון להסיר את מספר הטלפון, נא צרו קשר עם מחלקת התמיכה של חברת Voicenter.	מחרוזת

Mute Call Recording API

השירות מאפשר לכבות ולהפעיל מחדש את הקלטת השיחה בזמן שיחה פעילה.



הסבר כללי

לעיתים ישנם מקרים שבו אתם עשויים להעדיף שחלקי שיחה מסוימים לא יוקלטו, לדוגמה כאשר לקוח קצה שלכם מוסר פרטי אשראי ואתם מעדיפים שהקלטת השיחה לא תכלול את פרטי האשראי שנמסרו.

Mute by extension

באפשרותכם להשתיק הקלטת שיחה לפי מזהה שלוחה, אשר תאפשר לכם להשתיק הקלטה עבור כלל השיחות הפעילות של השלוחה באותו רגע. אנא שימו לב כי במידה ושלחת בקשת API להשתקת הקלטת שיחה והנציג ענה/ביצע שיחה חדשה נוספת אז השיחה החדשה תוקלט במלואה. כדי שהשיחה החדשה לא תוקלט במלואה יש לבצע בקשת API נוספת.

מקרה שימושי

במידה נציג משוחח עם לקוח ועומד להיכנס לטופס פרטי אשראי במערכת מידע הארגונית שלכם, ברגע שנכנסים לטופס ניתן לשלוח בקשת API כדי להשתיק את הקלטת השיחה.
לאחר שהנציג קיבל פרטי אשראי וסיים למלא את הטופס לאחר היצאה ממנו תוכלו לשלוח בקשת API כדי להספיק את השתקת הקלטת השיחה.

URI

https://<monitorX>.voicenter.co/api/MuteUnmuteCalls

```
1 | https://<monitorX>.voicenter.co/api/MuteUnmuteCalls
```

פרמטרים בבקשה

שם שדה	תיאור	סוג
extension	מזהה שלוחה שעבורה תרצו לבצע את הפעולה.	מחרוזת
state	0 - להשתיק הקלטה, 1 - לבטל השתקת הקלטה.	מחרוזת

פורמט בקשה

POST - JSON .1

GET .2

בקשה לדוגמא בפורמט GET

```
1 | https://YOUR_MONITOR.voicenter.co/api/MuteUnmuteCalls?extension=XXXXXXXXX&state=1
```

בקשה לדוגמא בפורמט POST-JSON

```
1 | {
2 |   "extension": "APIAPI",
3 |   "state": "1"
4 | }
```

פרמטרים בתשובה

שם שדה	תיאור	סוג
ErrorCode	קוד הפעולה, במידה והבקשה הייתה תקינה קוד הפעולה יהיה 200.	מחרוזת
Message	הודעה אשר תתריע על פעולה מוצלחת או לא. במידה והבקשה שנשלחה היא תקינה תוצג הודעה Success.	מחרוזת
ActionID	מזהה סידורי של הפעולה שביקשתם לבצע.	מחרוזת

דוגמא לתשובה תקינה

```
1 | {
```

```
2 | "ErrorCode": "200",
3 | "Message": "Success",
4 | "ActionID": "14d3b31988b247be8ff5818d1cad3d3"
5 | }
```

דוגמא לתשובה עם שגיאה

```
1 | {
2 |   "ErrorCode": 400,
3 |   "Message": "Extension not found"
4 | }
```

(Mute by a specific call (IVR-ID

יש באפשרותכם להשתיק הקלטת שיחה לפי מזהה של שיחה ספציפית ולא רק לפי שלוחה. על מנת לבצע זאת עליכם לשלוח בקשת API עם מזהה שיחה ייחודי בפרמטר ivrid. את מזהה השיחה ניתן לקבל דרך שימוש אחד משני הAPIים הבאים:

Real Time API
Active Calls API

URI

https://monitorX.voicenter.co/api/MuteUnmuteCalls

פורמט בקשה

POST-JSON
GET

פורמט תשובה

JSON

בקשה לדוגמא בפורמט GET

https://monitorX.voicenter.co/api/MuteUnmuteCalls?ivrid=XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX&state=1

בקשה לדוגמא בפורמט POST-JSON

```
1 | {
2 |   "extension": "APIAPI",
3 |   "state": "1"
4 | }
```

פרמטרים בתשובה

שם שדה	תיאור	סוג
ErrorCode	קוד הפעולה, במידה והבקשה הייתה תקינה קוד הפעולה יהיה 200.	מחרוזת
Message	הודעה אשר תתריע על פעולה מוצלחת או לא. במידה והבקשה שנשלחה היא תקינה תוצג הודעה Success.	מחרוזת
ActionID	מזהה סידורי של הפעולה שביקשתם לבצע.	מחרוזת

```
1 {  
2   "ErrorCode": "200",  
3   "Message": "Success",  
4   "ActionID": "14d3b31988b247be8ff5818d1cad3d3"  
5 }
```

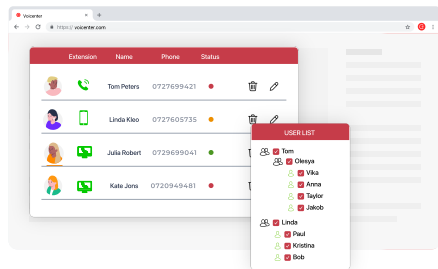
דוגמא לתשובה לא תקינה

```
1 {  
2   "ErrorCode": 400,  
3   "Message": "UniqueIvrID not found"  
4 }
```

```
1 [  
2 ]
```

Organizational Extension List

API זה נועד על מנת להציג את שלוחות הטלפוניה בארגונכם והמידע שלהם. תוכלו לראות את החיוג המהיר של כל שלוחה, את המזהה שלוחה (SIP) ועוד שלל פרטים נוספים. API זה נותן מענה נהדר בשילוב עם Login/Logout API, כאשר נציג ירצה לבצע חיבור לשלוחה שלו דרך המערכת המידע Organizational Extension List API ייתן אפשרות לנציג לבחור את השלוחה הרלוונטית עבורו מתוך כלל השלוחות במחלקה/בארגון שלכם.



הסבר כללי URI

1 | <https://monitor.voicenter.co.il/Comet/api/GetExtensions>

פורמט בקשה

- 1. POST
- 2. GET

פורמט תשובה

JSON

פרמטרים בבקשה

שם שדה	תיאור	סוג	הערות
code	מזהה אישי, מסופק על ידי מחלקת התפעול של Voicenter.	מחרוזת	חובה
showAll	מאפשר לכם לקבוע כי לפי איזו היררכיה בחשבון API יחזיר לכם מידע השלוחות. תוכלו לקבוע האם לקבל מידע עבור כלל השלוחות של כלל הארגון או של תת חשבון ספציפי. כדי לקבל מידע עבור תת חשבון ספציפי יש להעביר את הקוד של אותו תת חשבון ולהגדיר "False" או "0". כדי לקבל מידע עבור כלל הארגון יש להגדיר "True" או "1".	בוליאני	רשות

בקשה לדוגמה בפורמט GET

```
1 | https://monitor.voicenter.co.il/Comet/api/GetExtensions?code=XXXXXXXXXXXX&showAll=0
```

בקשה בפורמט POST-JSON

```
1 | {
2 |   "code": "XXXXXXXXXXXX",
3 |   "showAll": 0
4 | }
```

פרמטרים בתגובה

שם שדה	תיאור	סוג
ERR	סטטוס התשובה: סטטוס "0" מסמן שאין שגיאות. סטטוס "1" מסמן שנשלח קוד בפורמט לא תקין. במידה ונשלח קוד שאינו מתאים לשום חשבון התשובה תהיה מערך ריק.	מספר שלם
DESC	תיאור סטטוס התגובה: במידה והבקשה הייתה תקינה יוחזר הערך "OK" בפרמטר זה. במידה והקוד שנשלח בבקשה אינו תקין או בפורמט אינו תקין תוצג ההודעה "Unauthorized".	מחרוזת
EXTENSIONS	רשימה של כלל השלוחות המבוקשות.	מערך
SIP	מזהה ייחודי של השלוחה בפרוטוקול טלפוניה SIP.	מחרוזת
Name	שם של השלוחה כפי שהיא מופיעה בממשק הניהול (Cpanel).	מחרוזת
SpeedDial	חיוג מהיר של השלוחה אשר מאפשר לשלוחה לקבל שיחות פנים ארגוניות.	מחרוזת
AccountID	מזהה החשבון שהשלוחה מוגדרת בו.	מספר שלם
AccountName	שם החשבון שהשלוחה מוגדרת בו.	מחרוזת
UserName	שם המשתמש שבו מוגדרת השלוחה.	מחרוזת
UserEmail	כתובת הדואר האלקטרוני שמוגדרת בממשק הניהול (Cpanel) למשתמש של השלוחה.	מחרוזת

דוגמא לתשובה

```
1 | {
2 |   "ERR": 0,
3 |   "DESC": "OK",
4 |   "EXTENSIONS": [
5 |     {
6 |       "SIP": "SIPSIP1",
7 |       "Name": "Extension 1",
8 |       "SpeedDial": "11",
9 |       "AccountID": 12345678,
10 |      "AccountName": "Voicenter Account",

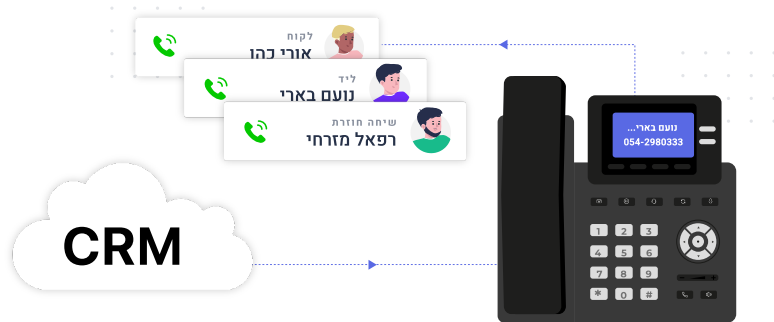
```



```
11     "UserName": "John Doe",
12     "UserEmail": "John.d@voicenter.co.il"
13 }
14 {
15     "SIP": "SIPSIP2",
16     "Name": "Extension 2",
17     "SpeedDial": "12",
18     "AccountID": 12345679,
19     "AccountName": "Sales Department",
20     "UserName": "Walter Melon",
21     "UserEmail": "Walter.m@voicenter.co.il"
22 }
23 ]
24 }
```

Dialer API

שדרגו קמפיינים שיווקיים כדי לבלוט בשוק בו אתם פועלים. כאשר פעילות השיחות היוצאות אוטומטית, תוכלו לשלוט על תפוקות הנציגים ולהגיע לכל ליד או לקוח ביעילות מרבית. תוכלו להוסיף יעדים לקמפיין פעיל בחייגן אוטומטי הפעיל בארגונכם. תוכלו להוסיף/להסיר נציגים מתוך קמפיין פעיל או להספיק/להפעיל קמפיין פעיל על ידי שימוש פשוט בכלי הAPI שלנו.



הסבר כללי

סוגי חייגן

כאשר הנכם מקימים חייגן אוטומטי תוכלו לפתוח מספר קמפיינים כאשר כל קמפיין משרת מטרה מסוימת (חיוג ללידים חמים/קרים/לידים שהשאירו פרטים מדף נחיתה ועוד).

הקמפיין יכול להיות מסוג מסוים:

חייגן לנציג - כאשר השיחה קודם כל מחייגת אצל הנציג ולאחר מענה של הנציג מתבצעת שיחה על היעד.

חייגן חכם - החיוג הראשוני מתבצע על היעד, לאחר מענה של היעד השיחה עוברת לנתב בהתאם להגדרה של הנתב היעד יכול לשמוע הקלטה או להמתין במעגל המתנה עד למענה לנציג פנוי.

במידה וקיים בחשבונכם חייגן אוטומטי תוכלו לבצע שימוש בכלי הAPI שלנו למגוון מטרות ומימוש הלוגיקה העסקית הארגונית שלכם בצורה אוטומטית מתוך מערכת המידע הארגונית שלכם.

חייגן אוטומטי יכול להתחלק למספר קמפיינים - כאשר לכל קמפיין יש יעדי חיוג ייעודיים, ולכל קמפיין תוכלו לבצע פעולות שונות:

תוכלו לבחון אילו קמפיינים פעילים כרגע בארגונכם.

תוכלו להוסיף/להסיר יעדים לחיוג.

תוכלו להפסיק קמפיין מסוים או להפעיל קמפיין כבוי.

תהיה לכם אפשרות להוסיף/להסיר נציגים מקמפיין.

כל מה שתצטרכו לבצע הוא בקשת HTTP פשוטה למתודות המפורטות מטה:

GetCampaignList

הסבר כללי

מומלץ שזו תהיה המתודה הראשונה שבה תבצעו שימוש מאחר והיא תחזיר לכם את הקמפיינים הפעילים בחשבונכם. לאחר שתדעו איזה קמפיין פעיל תוכלו לתת את האופציה להוסיף מספרי טלפון לקמפיין פעיל.

פורמט בקשה

פורמט תשובה
POST-JSON

קישור

```
1 | https://api.voicenter.com/ForwardDialer/Dialer/GetCampaignList
```

פרמטרים בבקשה

למתודה זו יש לשלוח רק קוד אימות לחשבונכם, את הקוד ניתן לקבל ממחלקת התפעול שלנו.

שם שדה	תיאור	סוג שדה	הערות
Code	מזהה חשבון ייחודי - ניתן לקבל ממחלקת התפעול של וויסנטר	מחרוזת	חובה

בקשה לדוגמא בפורמט GET

```
1 | https://api.voicenter.com/ForwardDialer/Dialer/GetCampaignList?Code=XXXXXXXXXXXXX
```

בקשה לדוגמא בפורמט POST-JSON

```
1 | {  
2 |   "Code": "XXXXXXXXXXXXX"  
3 | }
```

פרמטרים בתגובה

שם שדה	תיאור	סוג
ErrorCode	סטטוס התגובה. במידה ומתקבל "0" סימן שאין שגיאות.	מספר שלם
Description	תיאור סטטוס התגובה. במידה ומתקבל "OK" סימן שאין שגיאה ותיאור שלה.	מחרוזת
Data	משתמנה מסוג מערך JSON אשר יכיל את הקמפיינים בחשבונכם.	מערך
Name	שם הקמפיין	מחרוזת

שם שדה	תיאור	סוג
StatusName	מציג את סטטוס הקמפיין, יש שתי אפשרויות: אפשרות ראשונה: "Enabled" - קמפיין פעיל. אפשרות שנייה: "Disabled" - קמפיין לא פעיל/	מחרוזת
TotalPendingCalls	סכום היעדים אשר ממתינים לחיוג.	מספר שלם
MaxPriority	משתנה אשר מחזיר את עדיפות המקסימלית אשר הוגדרה לכל יעד.	מספר שלם
MinPriority	משתנה אשר מחזיר את עדיפות המינימלית אשר הוגדרה לכל יעד.	מספר שלם
TotalAwaitingCalls	שדה זה רלוונטי רק עבור קמפיין מסוג חייגן חכם. שדה זה מציג את סכום היעדים לחיוג קמפיין. שדה זה יותר מומלץ לשימוש מאשר שדה "TotalPendingCalls" עבור קמפיין מסוג חייגן חכם. במידה ומדובר על קמפיין מסוג חייגן לנציג שדה זה יציג "null".	מספר שלם
Code	מזהה ייחודי של כל קמפיין, יש צורך בו עבור שימוש בשאר המתודות כמפורט בהמשך.	מחרוזת

דוגמא לתשובה

```
1  {
2    "Data": [
3      {
4        "Name": "Campaign1",
5        "StatusName": "Enabled",
6        "TotalPendingCalls": 23,
7        "MaxPriority": 1,
8        "MinPriority": 1,
9        "TotalAwaitingCalls": 23,
10       "Code": "XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX"
11     }
12     {
13       "Name": "Campaign2",
14       "StatusName": "Enabled",
15       "TotalPendingCalls": 19,
16       "MaxPriority": 52,
17       "MinPriority": 1,
18       "TotalAwaitingCalls": null,
19       "Code": "XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX"
20     }
21   ]
22   "ErrorCode": 0,
23   "Description": "OK"
24 }
```

במידה ויש לכם צורך להוסיף מספר טלפון בודד לקמפיין פעיל, תוכלו לבצע שימוש במתודה זו.
במידה ויש לכם צורך להוסיף מספר יעדים לחיוג יש לבצע שימוש במתודה הבאה: **AddCallsBulk**.

קישור

1 | <https://api.voicenter.com/ForwardDialer/Dialer/AddCall>

פורמט בקשה
POST-JSON
GET

פורמט תגובה
POST-JSON

פרמטרים בבקשה

שם שדה	תיאור	סוג משתנה	הערות
Campaign	מזהה ייחודי של הקמפיין, ניתן להשגה על ידי שימוש במתודה GetCampaignList כמתואר מעלה.	מחרוזת	חובה
Target	מספר טלפון של היעד אליו תרצו לחייג. עליכם להוסיף קידומת בינלאומית למספר טלפון - לא חובה עבור מספרים ישראלים.	מחרוזת	חובה
CustomerName	שם הלקוח של היעד אליו מחייגים.	מחרוזת	רשות
CallerID	מספר טלפון אשר יוצג כמזהה לנציג אשר מקבל את השיחה ליעד זה.	מחרוזת	רשות
Priority	עדיפות חיוג על היעד שהוספתם, העדיפות ניתנת לערך שיותר גבוה.	מספר שלם	רשות
CustomData	יש באפשרותכם להעביר מידע ייחודי שלכם ליעד שהוספתם בעזרת Custom Data יחד עם ערכים שתרכזו לוודא שיישלחו אליכם לאחר סיום השיחה. מידע זה גם יופיע בהקפצת מסך.	מערך	רשות
OriginateTime	במידה ותרכזו לקבוע חיוג בתאריך עתידי בזמן Epoch, תוכלו לבצע שימוש במשתנה זה. במידה ולא נקבע ערך במשתנה זה, החיוג אל היעד יתבצע במועד הכי מוקדם שמתאפשר. במידה וכן החלטתם לבצע שימוש במשתנה זה עליכם גם לכלול את המשתנה IsDateLocal בבקשה שלכם.	מספר שלם	רשות
IsDateLocal	משתנה זה קובע האם שיחות עתידיות יתבצעו בזמן מקומי לפי ההגדרה של חשבונכם בממשק הניהול. במידה ואתם קובעים ערך "false" לשדה זה החיוג ליעד שהוספתם יתבצע לפי אזור זמן GMT - 0 בינלאומי. ההמלצה שלנו היא להשתמש בערך "true".	בוליאני	רשות

שם שדה	תיאור	סוג משתנה	הערות
IgnoreDncStatus	במידה ובחשבונכם מופעל שירות חסימת שיחות מהמאגר הממשלתי - "אל תתקשר אלי", יש באפשרותכם לאפשר שיחות ליעדים חסומים במאגר בשירות החייגן האוטומטי במידה ותעבירו שדה זה.	בוליאני	רשות

דוגמא לבקשה בפורמט GET

```
1 https://api.voicenter.com/ForwardDialer/Dialer/AddCall?Campaign=XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX&Target=0501234567&
```

דוגמא לבקשה בפורמט POST - JSON

```
1 {
2   "Campaign": "XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX",
3   "Target": "0501234567",
4   "CustomerName": "John Doe",
5   "CallerID": "0722776772",
6   "Priority": 42,
7   "OriginateTime": 1602750000,
8   "IsDateLocal": "true",
9   "IgnoreDncStatus": "true",
10  "CustomData": {
11    "var_LeadID": 1234567,
12    "var_LeadCampaign": "Facebook"
13  }
14 }
```

פרמטרים בתגובה

שם שדה	תיאור	סוג
ErrorCode	סטטוס התגובה: סטטוס "0" יעיד על חוסר שגיאות ותקינות הבקשה. סטטוס "1" יעיד על בקשה שלכם עם קמפיין קוד לא תקין. סטטוס "2" יעיד על העדרות של ערך בשדה Target בבקשה שלכם. סטטוס "2-" יעיד על מספר טלפון לא תקין בשדה Target.	מספר שלם

שם שדה	תיאור	סוג
Description	תיאור מילולי של השגיאה: תיאור סטטוס "OK" יעיד על חוסר שגיאה. תיאור "Invalid campaign code" יעיד על קמפיין קוד לא תקין. תיאור סטטוס "Campaign code missing" יעיד על חוסר של קוד קמפיין. תיאור סטטוס "Target missing" יעיד על העדרות של השדה הנ"ל. תיאור סטטוס "Number is invalid" יעיד על מספר טלפון לא תקין בשדה Target.	מחרוזת

דוגמא לתשובה

```
1 {
2   "ErrorCode":0,
3   "Description":"OK"
4 }
```

AddCallsBulk

הסבר כללי

מתודה זו תיתן לכם מענה על הצורך של הוספת יעדים לחייגן (כאשר רוצים להוסיף יותר מיעד אחד).
במידה ואתם רוצים להוסיף יעד בודד - יש לבצע שימוש במתודה AddCall - המפורטת מעלה.

מגבלות

ניתן להעביר בבקשה אחת עד 100,000 יעדים.
עד 3,000 יעדים תתקבל תשובה מפורטת על תוצאת העלאת כל יעד(כפי שמפורט מטה). מעבר לכמות זאת תתקבל תשובה כללית שהקריאה בוצעה.

פורמט בקשה

POST-JSON

פורמט תשובה

POST-JSON

קישור

```
1 | https://api.voicenter.com/ForwardDialer/Dialer/AddCallsBulk
```

פרמטרים בבקשה

שם שדה	תיאור	סוג שדה	הערות

שם שדה	תיאור	סוג שדה	הערות
Campaign	מזהה ייחודי של הקמפיין, ניתן להשגה על ידי שימוש במתודה GetCampaignList כמתואר מעלה.	מחרוזת	חובה
Target	מספר טלפון של היעד אליו תרצו לחייג. עליכם להוסיף קידומת בינלאומית למספר טלפון - לא חובה עבור מספרים ישראלים.	מחרוזת	חובה
CustomerName	שם הלקוח של היעד אליו מחייגים.	מחרוזת	רשות
CallerID	מספר טלפון אשר יוצג כמזהה לנציג אשר מקבל את השיחה ליעד זה.	מחרוזת	רשות
Priority	עדיפות חיוג על היעד שהוספתם, העדיפות ניתנת לערך שיותר גבוה.	מספר שלם	רשות
CustomData	יש באפשרותכם להעביר מידע ייחודי שלכם ליעד שהוספתם בעזרת Custom Data יחד עם ערכים שתרצו לוודא שיישלחו אליכם לאחר סיום השיחה. מידע זה גם יופיע בהקפצת מסך.	מערך	רשות
OriginateTime	במידה ותרצו לקבוע חיוג בתאריך עתידי בזמן Epoch, תוכלו לבצע שימוש במשתנה זה. במידה ולא נקבע ערך במשתנה זה, החיוג אל היעד יתבצע במועד הכי מוקדם שמתאפשר. במידה וכן החלטתם לבצע שימוש במשתנה זה עליכם גם לכלול את המשתנה IsDateLocal בבקשה שלכם.	מספר שלם	רשות
IsDateLocal	משתנה זה קובע האם שיחות עתידיות יתבצעו בזמן מקומי לפי ההגדרה של חשבונכם בממשק הניהול. במידה ואתם קובעים ערך "false" לשדה זה החיוג ליעד שהוספתם יתבצע לפי אזור זמן GMT - 0 בינלאומי. ההמלצה שלנו היא להשתמש בערך "true".	בוליאני	רשות
IgnoreDncStatus	במידה ובחשבונכם מופעל שירות חסימת שיחות מהמאגר הממשלתי - "אל תתקשר אלי", יש באפשרותכם לאפשר שיחות ליעדים חסומים במאגר בשירות החייגן האוטומטי במידה ותעבירו שדה זה.	בוליאני	רשות
async	אנחנו מחזירים תשובה פרטנית על כל יעד שנשלח עד כמות של 3,000 יעדים בקריאה. מעבר לכמות הנ"ל השירות מחזיר תשובה כללית ולא מפרט. במידה ויועבר ערך true בשדה זה, המערכת לא תאפשר שליחה של כמות מעבר של 3,000 יעדים. למעשה מחייבים את השירות להחזיר תשובה פרטנית.	בוליאני	רשות

בקשה לדוגמא בפורמט JSON - POST

```
1  [
2    {
3      "Campaign": "XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX",
4      "Target": "0501234567",
5      "CustomerName": "John Doe",
6      "CallerID": "0722776772",
7      "Priority": 42,
```



```
8      "OriginateTime":1602750000,
9      "IsDateLocal":"true",
10     "IgnoreDncStatus":"true",
11     "CustomData":{
12       "var_LeadID":1234567,
13       "var_LeadCampaign":"Facebook"
14     }
15   }
16   {
17     "Campaign":"XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX",
18     "Target":"0501234568"
19   }
20 ]
```

פרמטרים בתגובה

שם שדה	תיאור	סוג
AddResult	מערך אשר מציג את כלל היעדים אשר נוספו לקמפיין.	מערך
Target	מספר טלפון של היעד אותו הוספתם לקמפיין	מחרוזת
ErrorCode	מציג את סטטוס התגובה, יוצגו אחד מהערכים הבאים: סטטוס "0" יעיד על חוסר שגיאות. סטטוס "1" יעיד על קוד קמפיין שגוי. סטטוס "2" יעיד על חוסר יעד להוספה. סטטוס "2-" יעיד על מספר טלפון שאינו תקין.	מספר שלם
Description	שדה זה יציג את התיאור לתגובה/שגיאה: תיאור "OK" על חוסר שגיאות ופעולה תקינה מצדכם. תיאור "Invalid campaign code" יעיד על שימוש בקוד קמפיין לא תקין. תיאור "Campaign code missing" יעיד על חוסר קוד קמפיין. תיאור "Target missing" יעיד על חוסר מספר טלפון בבקשה שלכם. תיאור "Number is invalid" יעיד על מספר טלפון לא תקין שניסיתם להוסיף.	מחרוזת
CustomData	המידע הייחודי שהעברתם בבקשה שלכם להוספת היעד.	מערך

דוגמא לתשובה

```
1  {
2    "AddResult":[
3      {
4        "Target":"0501234567",
5        "ErrorCode":0,
6        "Description":"OK",
7        "CustomData":{
8          "var_LeadID":1234567,
9          "var_LeadCampaign":"Facebook"
```

```
10     }
11   }
12   {
13     "Target": "0501234568",
14     "ErrorCode": 0,
15     "Description": "OK",
16     "CustomData": {
17     }
18   }
19 ]
20 "ErrorCode": 0,
21 "Description": "OK"
22 }
```

Remove Call

הסבר כללי

מתודה זו תאפשר לכם להוריד יעד (מספר טלפון) מקמפיין מסוים, במידה והלקוח ביקש שלא להתקשר שוב או אם ניסתם להתקשר מספר פעמים אך נתקלתם באי מענה בכל פעם. לכל צורך שיהיה, תוכלו לבצע את הפעולה על ידי בקשת HTTP פשוטה.

קישור

1 | <https://api.voicenter.com/ForwardDialer/Dialer/RemoveCall>

פורמט בקשה

- POST-JSON.1
- GET.2

פורמט תשובה

POST-JSON.1

פרמטרים בבקשה

להלן הפרמטרים שהינכם יכולים להשתמש בבקשה למתודה זו:

שם שדה	תיאור	סוג שדה	הערות
Campaign	מזהה ייחודי של הקמפיין, ניתן להשגה על ידי שימוש במתודה GetCampaignList כמתואר מעלה.	מחרוזת	חובה

שם שדה	תיאור	סוג שדה	הערות
Target	מספר הטלפון שאותו תרצו להסיר מהקמפיין הרלוונטי. יש לרשום את המספר עם קידומת בינלאומית. במידה ומדובר על מספר ישראלי אין צורך לרשום עם קידומת בינלאומית.	מחרוזת	חובה

בקשה לדוגמא בפורמט GET

```
1 https://api.voicenter.com/ForwardDialer/Dialer/RemoveCall?Campaign=XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX&Target=
```

בקשה לדוגמא בפורמט POST-JSON

```
1 {
2   "Campaign": "XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX",
3   "Target": "0501234567"
4 }
```

פרמטרים בתשובה

שם שדה	תיאור	סוג שדה
ErrorCode	מציג את ססטוס התגובה, יוצגו אחד מהערכים הבאים: סטטוס "0" יעיד על חוסר שגיאות. סטטוס "1" יעיד על קוד קמפיין שגוי. סטטוס "2" יעיד על חוסר יעד להוספה.	מספר שלם
Description	שדה זה יציג את התיאור לתגובה/שגיאה: תיאור "OK" על חוסר שגיאות ופעולה תקינה מצדכם. תיאור "Invalid campaign code" יעיד על שימוש בקוד קמפיין לא תקין. תיאור "Campaign code missing" יעיד על חוסר קוד קמפיין. תיאור "Target missing" יעיד על חוסר מספר טלפון בבקשה שלכם.	מחרוזת

תשובה לדוגמא בפורמט POST-JSON

```
1 {
2   "ErrorCode": 0,
3   "Description": "OK"
4 }
```

דגש חשוב

במידה והמספר טלפון שרשום בשדה "Target" אינו כלול בקמפיין - התגובה שתקבלו תהיה "OK".
במידה וביקשתם להסיר מספר אשר כלול מספר פעמים במקפיין מסוים, אז המספר יוסר במלאו, הכוונה שהמספר יוסר מהקמפיין בכל הפעמים שהוא מופיע.

ClearCampaignCalls

הסבר כללי

מתודה זו תאפשר לכם "לנקות" את כללי מספרי הטלפון הקיימים בקמפיין מסוים, בעצם תוכלו להסיר את כל היעדים מקמפיין מסוים.

קישור

```
1 | https://api.voicenter.com/ForwardDialer/Dialer/ClearCampaignCalls
```

פורמט בקשה

- 1. GET
- 2. POST-JSON

פורמט תשובה

POST-JSON.1

פרמטרים בבקשה

שם שדה	תיאור	סוג שדה	הערות
Campaign	מזהה ייחודי של הקמפיין, ניתן להשגה על ידי שימוש במתודה GetCampaignList כמתואר מעלה.	מחרוזת	חובה

בקשה לדוגמא בפורמט GET

```
1 https://api.voicenter.com/ForwardDialer/Dialer/ClearCampaignCalls?Campaign=XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
```

בקשה לדוגמא בפורמט POST-JSON

```
1 | {
2 |   "Campaign": "XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX"
3 | }
```

פרמטרים בתגובה

שם שדה	תיאור	סוג
ErrorCode	מערך על סטטוס התגובה: סטטוס התגובה "0" מעיד על חוסר שגיאות ובקשה תקינה. סטטוס התגובה "4" מעיד על קמפיין קוד לא תקין.	מספר שלם
Description	שדה זה מתאר את סטטוס התגובה: תיאור "OK" יעיד על בקשה תקינה וחוסר שגיאה תיאור "Internal error occurred" יעיד על קוד קמפיין שאינו תקין.	מחרוזת

תגובה לדוגמא

```
1 | {
2 |   "Campaign": "XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX"
3 | }
```

GetMembersList

הסבר כללי

על מנת לתת לכם כלי מיטביים לניהול החייגן דרך מערכת המידע שלכם, יש לנו מתודה אשר בעזרתה תוכלו לקבל רשימה של הנציגים השייכים לקמפיין מסוים.
* מתודה זו רלוונטית רק עבור קמפיין מסוג "חייגן לנציג".

קישור

```
1 | https://api.voicenter.com/ForwardDialer/Dialer/GetMembersList
```

פורמט בקשה

POST-JSON.1
GET.2

פורמט תשובה

POST-JSON .1

פרמטרים בבקשה

שם שדה	תיאור	סוג שדה	הערות
Campaign	מזהה ייחודי של הקמפיין, ניתן להשגה על ידי שימוש במתודה GetCampaignList כמתואר מעלה.	מחרוזת	חובה

בקשה לדוגמא בפורמט GET

```
1 | https://api.voicenter.com/ForwardDialer/Dialer/GetMembersList?Campaign=XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
```

בקשה לדוגמא בפורמט POST-JSON

```
1 | {
2 |   "Campaign": "XXXXXXXXXXXXXXXXXX"
3 | }
```

פרמטרים בתשובה

שם שדה	תיאור	סוג שדה
ErrorCode	מציג את סטטוס התגובה לבקשה שלכם. יוצג סטטוס "0" במידה והבקשה שלכם תקינה.	מספר שלם
Description	תיאור התגובה לבקשה שלכם. בקשה תקינה מצדכם תספק תיאור של "OK".	מחרוזת
Data	מערך JSON אשר מכיל את הנציגים בקמפיין הרלוונטי.	מערך
DisplayName	שם השלוחה בוויסנטר.	מחרוזת
Member	מזהה ייחודי של השלוחה, נקרא גם Sip Code (סיפ קוד).	מחרוזת

תשובה לדוגמא

```
1 | {
2 |   "Data": [
3 |     {
```

```
4      "Member": "SIPSIP1",
5      "DisplayName": "Walter Melon"
6    }
7  {
8      "Member": "SIPSIP2",
9      "DisplayName": "John Doe"
10   }
11 ]
12 "ErrorCode": 0,
13 "Description": "OK"
14 }
```

AddMember

הסבר כללי

על מנת להגביר את יכולת ניהול המוקד שלכם תוכלו להשתמש במתודה זו על מנת להוסיף נציגים לכל קמפיין של חייגן לנציג שתוצו מתוך מערכת המידע שלכם.

קישור

```
1 | https://api.voicenter.com/ForwardDialer/Dialer/AddMember
```

פורמט בקשה

- 1. GET
- 2. POST-JSON

פורמט תשובה

- 1. POST-JSON

פרמטרים בבקשה

שם שדה	תיאור	סוג שדה	הערות
Campaign	מזהה ייחודי של הקמפיין, ניתן להשגה על ידי שימוש במתודה GetCampaignList כמתואר מעלה.	מחרוזת	חובה
Member	מזהה ייחודי של השלוחה, נקרא גם Sip Code (סיפ קוד).	מחרוזת	חובה

בקשה לדוגמא בפורמט GET

```
1 https://api.voicenter.com/ForwardDialer/Dialer/AddMember?campaign=XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX&member=S
```

בקשה לדוגמא בפורמט POST-JSON

```
1 {
2   "Campaign": "XXXXXXXXXX",
3   "Member": "SIPSIPI"
4 }
```

פרמטרים בתגובה

שם שדה	תיאור שדה	סוג שדה
ErrorCode	מעיד על סטטוס התגובה: סטטוס התגובה "0" מעיד על חוסר שגיאות ובקשה תקינה. סטטוס התגובה "2" מעיד על ערך לא תקין שנשלח.	מספר שלם
Description	תיאור התגובה לבקשה שלכם. תיאור של "OK" תתאר בקשה תקינה. תיאור של "Member missing" יעיד על חוסר של ערך בשדה Member.	מחרוזת
Data	משתנה מסוג מערך של JSON אשר יציג כמה נציגים נוספו לקמפיין.	מערך
TotalAdded	מציג את כמות הנציגים אשר נוספו לקמפיין. במידה והתקבל ערך של 1- זהו סימן שלא נוסף שום נציג עקב בקשה לא תקינה.	מספר שלם

תשובה לדוגמא

```
1 {
2   "Data": {
3     "TotalAdded": 2
4   }
5   "ErrorCode": 0,
6   "Description": "OK"
7 }
```

Remove Member הסבר כללי

על מנת להגביר את יכולת ניהול המוקד שלכם תוכלו להשתמש במתודה זו על מנת להסיר נציגים לכל קמפיין מסוג חייגן לנציג שתוצו מתוך מערכת המידע שלכם.


```
1 | https://api.voicenter.com/ForwardDialer/Dialer/RemoveMember
```

פורמט בקשה

- GET.1
- POST-JSON.2

פורמט תגובה

- POST-JSON.1

פרמטרים בבקשה

שם שדה	תיאור שדה	סוג שדה	הערות
Campaign	מזהה ייחודי של הקמפיין, ניתן להשגה על ידי שימוש במתודה GetCampaignList כמתואר מעלה.	מחרוזת	חובה
Member	מזהה ייחודי של השלוחה ברצונכם להסיר מהקמפיין, נקרא גם Sip Code (סיפ קוד).	מחרוזת	חובה

בקשה לדוגמא בפורמט GET

```
1 | https://api.voicenter.com/ForwardDialer/Dialer/RemoveMember?campaign=XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
2 | &member=SIPSIP1
```

בקשה לדוגמא בפורמט POST-JSON

```
1 | {
2 |   "Campaign": "XXXXXXXXXXXX",
3 |   "Member": "SIPSIP1"
4 | }
```

פרמטרים בתגובה

שם שדה	תיאור שדה	סוג שדה
--------	-----------	---------

שם שדה	תיאור שדה	סוג שדה
ErrorCode	מעיד על סטטוס התגובה: סטטוס התגובה "0" מעיד על חוסר שגיאות ובקשה תקינה. סטטוס התגובה "2" מעיד על ערך לא תקין שנשלח.	מספר שלם
Description	תיאור התגובה לבקשה שלכם. תיאור של "OK" תתאר בקשה תקינה. תיאור של "Member missing" יעיד על חוסר של ערך בשדה Member.	מחרוזת
Data	משתנה מסוג מערך של JSON אשר יציג כמה נציגים הוסרו מקמפיין.	מערך
TotalRemoved	מציג את כמות הנציגים אשר הוסרו מהקמפיין. במידה והתקבל ערך של 0 זהו סימן שלא הוסר שום נציג עקב בקשה לא תקינה.	מספר שלם

תגובה לדוגמא

```
1 {
2   "Data":{
3     "TotalRemoved":2
4   }
5   "ErrorCode":0,
6   "Description":"OK"
7 }
```

StopCampaign

הסבר כללי

כלי שליטה נוסף שאנחנו מציעים בעזרת API של החיגן הוא האפשרות להפסיק את עבודתו מתוך מערכת המידע שלכם בעזרת שימוש במתודה זו.

קישור

```
1 | https://api.voicenter.com/ForwardDialer/Dialer/StopCampaign
```

פורמט בקשה

- GET.1
- POST-JSON.2

פורמט תגובה

- POST-JSON.1

פרמטרים בבקשה

שם שדה	תיאור שדה	סוג שדה	הערות
Campaign	מזהה ייחודי של הקמפיין, ניתן להשגה על ידי שימוש במתודה GetCampaignList כמתואר מעלה.	מחרוזת	חובה

בקשה לדוגמא בפורמט GET

```
1 | https://api.voicenter.com/ForwardDialer/Dialer/StopCampaign?campaign=XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
```

בקשה לדוגמא בפורמט POST-JSON

```
1 | {
2 |   "Campaign": "XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX"
3 | }
```

פרמטרים בתגובה

שם שדה	תיאור שדה	סוג שדה
ErrorCode	מעיד על סטטוס התגובה: סטטוס התגובה "0" מעיד על חוסר שגיאות ובקשה תקינה. סטטוס התגובה "1" מעיד על ערך לא תקין שנשלח.	מספר שלם
Description	תיאור התגובה לבקשה שלכם. תיאור של "OK" תתאר בקשה תקינה. תיאור של "Invalid campaign code" יעיד על ערך לא תקין במשתנה Campaign..	מחרוזת

תגובה לדוגמא

```
1 | {
2 |   "ErrorCode":1,
3 |   "Description":"Invalid campaign code"
4 | }
```

StartCampaign

הסבר כללי

בנוסף ליכולת שלכם לעצור פעילות של קמפיין מסוים בעזרת מערכת המידע שלכם, יש לכם גם אפשרות להפעיל קמפיין לא פעיל על ידי שימוש במתודה StartCampaign.

קישור

```
1 | https://api.voicenter.com/ForwardDialer/Dialer/StartCampaign
```

פורמט בקשה

GET .1
POST-JSON.2

פורמט תשובה

POST-JSON .1

פרמטרים בבקשה

שם שדה	תיאור שדה	סוג שדה	הערות
Campaign	מזהה ייחודי של הקמפיין, ניתן להשגה על ידי שימוש במתודה GetCampaignList כמתואר מעלה.	מחרוזת	חובה

בקשה לדוגמא בפורמט GET

```
1 | https://api.voicenter.com/ForwardDialer/Dialer/StartCampaign?campaign=XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
```

בקשה לדוגמא בפורמט POST-JSON

```
1 | {  
2 |   "Campaign": "XXXXXXXXXXXXXXXX"  
3 | }
```

שם שדה	תיאור שדה	סוג שדה
ErrorCode	מערך על סטטוס התגובה: סטטוס התגובה "0" מעיד על חוסר שגיאות ובקשה תקינה. סטטוס התגובה "1" מעיד על ערך לא תקין שנשלח.	מספר שלם
Description	תיאור התגובה לבקשה שלכם. תיאור של "OK" תתאר בקשה תקינה. תיאור של "Invalid campaign code" יעיד על קוד קמפיין לא תקין במשתנה Campaign.	מחרוזת

דוגמא לתגובה

```
1 {
2   "ErrorCode":1,
3   "Description":"Invalid campaign code"
4 }
```

GetCampaignPendingCalls

הסבר כללי

מתודה זו תעזור לכם להבין ולראות כמה יעדים נשאר לחייג אליהם בקמפיין מסוים.

קישור

```
1 | https://api.voicenter.com/ForwardDialer/Dialer/GetCampaignPendingCalls
```

פורמט בקשה

POST-JSON .1

פורמט תשובה

POST-JSON .1

פרמטרים בבקשה

שם שדה	תיאור שדה	סוג שדה	הערות
Campaign	מזהה ייחודי של הקמפיין, ניתן להשגה על ידי שימוש במתודה GetCampaignList כמתואר מעלה.	מחרוזת	חובה

בקשה לדוגמא בפורמט POST-JSON

1	
---	--

1	{
2	"Campaign": "XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX"
3	}

פרמטרים בתגובה

שם שדה	תיאור	סוג שדה
ErrorCode	מעיד על סטטוס התגובה: סטטוס התגובה "0" מעיד על חוסר שגיאות ובקשה תקינה. סטטוס התגובה "2" מעיד על קוד קמפיין לא תקין שנשלח.	מספר שלם
Description	תיאור התגובה לבקשה שלכם. תיאור של "OK" תתאר בקשה תקינה. תיאור של "Internal error occurred" יעיד על בעיה עם הקוד קמפיין במשתנה Campaign.	מחרוזת
Data	משתנה מסוג מערך אשר מכיל את המידע הבא: מידע כללי במשתנה Campaign ומידע על השיחות הממתינות לחיוג תוכלו למצוא תחת המשנה Calls.	מערך
Campaign	משתנה מסוג מערך של JSON אשר מכיל מידע כללי לגבי הקמפיין.	מערך
ID	מזהה מספרי ייחודי של הקמפיין.	מספר שלם
Name	שם הקמפיין	מחרוזת
Status	מציין את סטטוס הקמפיין. סטטוס 1 יציין קמפיין פעיל. סטטוס 2 יציין קמפיין לא פעיל.	מספר שלם
Code	קוד קמפיין, לכל קמפיין יש קוד ייחודי משלו אשר בעזרתו ניתן לבצע פעולות רבות בשימוש במתודות המפורטות בעמוד זה.	מחרוזת

שם שדה	תיאור	סוג שדה
StatusName	סטטוס הקמפיין. הערך "Enabled" יעיד על קמפיין פעיל. הערך "Disabled" יעיד על קמפיין לא פעיל.	מחרוזת
TotalPendingCalls	סכום היעדים שאליהם הקמפיין צריך לחייג.	מספר שלם
MaxPriority	עדיפות המקסימלית שניתן ליעד.	מספר שלם
MinPriority	עדיפות המינימלית שניתן ליעד.	מספר שלם
IsDynamic	שדה זה מסמן את סוג החייגן, השדה יציג את הערך 1 כאשר מדובר על חייגן מסוג חייגן נציג. השדה יציג את הערך 0 כאשר מדובר על חייגן חכם.	בוליאני
Calls	משתנה מסוג מערך JSON, יציג את רשימת היעדים שהחייגן צריך לחייג אליהם.	מערך
CampaignID	מזהה מספרי ייחודי של הקמפיין.	מספר שלם
CallID	מזהה מספרי סידורי של השיחה. לדוגמא, במידה ובחרתם להוסיף 20 יעדים עבור כל שיחה ה CallID שלה יהיה 1, 2, 3 וכן הלאה לפי הסדר.	מחרוזת
Phone	מספר טלפון של היעד.	מחרוזת
CustomerName	שם היעד	מחרוזת
CallerID	מספר הטלפון אשר משמש כמזהה לשיחה ליעד זה. זהו מספר הטלפון שהיעד יראה ברגע שהוא יקבל שיחה ממכם. מספר טלפון המוגדר חייב להיות בחשבונכם. שדה זה יוצג רק במידה והיעד התווסף דרך שימוש ב API ולא נוסף דרך ממשק החייגן האוטומטי בממשק הניהול.	מחרוזת
Priority	יציג את העדיפות החיוג שהוגדרה ליעד. יעדים עם עדיפות יותר גבוהה יחוייגו קודם/	מספר שלם
CustomData	מידע שלכם אשר שייכתם ליעד זה בעת ההוספה שלו אל הקמפיין.	מערך
OriginateTime	במידה ותרצו לקבוע חיוג בתאריך עתידי בזמן Epoch, תוכלו לבצע שימוש במשתנה זה. במידה ולא נקבע ערך במשתנה זה, החיוג אל היעד יתבצע במועד הכי מוקדם שמתאפשר. במידה וכן החלטתם לבצע שימוש במשתנה זה עליכם גם לכלול את המשתנה IsDateLocal בבקשה שלכם.	מספר שלם
CampaignID	מזהה מספרי ייחודי של הקמפיין.	מספר שלם

--

שם שדה	תיאור	סוג שדה
IsDateLocal	משתנה זה קובע האם שיחות עתידיות יתבצעו בזמן מקומי לפי ההגדרה של חשבונכם בממשק הניהול. במידה ואתם קובעים ערך "false" לשדה זה החיוג ליעד שהוספתם יתבצע לפי אזור זמן GMT - 0 בינלאומי. ההמלצה שלנו היא להשתמש בערך "true".	בוליאני
CallStatus	משתנה מסוג מערך JSON, אשר יציג סטטוס השיחה שהחייגן צריך לחייג אליהן.	מערך
Status	"1" יציג סטטוס של יעד שהוא ממתין לחיוג.	מספר שלם
Description	יכיל את הערך "Pending".	מחרוזת
CallStatus	מערך מסוג JSON אשר מכיל מידע על סטטוס השיחה. מכיל 2 משתנים: משתנה ראשון הוא Status שהוא סטטוס השיחה. משתנה שני הוא תיאור של סטטוס השיחה אשר יכיל את אחד מהערכים הבאים: ערך ראשון: Tosend וערך שני: Call is in Queue on service.	מערך
CallInserted	תאריך וזמן הוספת היעד לחייגן.	מחרוזת
CallerName	שם המתקשר שקבעתם ליעד זה.	מחרוזת
CustomerName	שם הלקוח שקבעתם ליעד זה.	מחרוזת
Priorety	עדיפות החיוג ליעד זה שקבעתם.	מספר שלם
LastCallDate	מציג את תאריך וזמן השיחה האחרונה על היעד. הפורמט של המשתנה הוא: YYYY-MM-DD HH:mm:ss.SSS.	מספר שלם

תגובה לדוגמא

```
1 {
2   "ErrorCode":0,
3   "Description":"OK",
4   "Data":{
5     "Campaign":{
6       "ID":13570,
7       "Name":"קמפיין לידים חמים",
8       "Status":1,
9       "Code":"cNnBe03V3A9LdNIRXVslapVNhEKG75G0",
10      "StatusName":"Enabled",
11      "TotalPendingCalls":7,
12      "MaxPriority":1,
13      "MinPriority":1,
14      "IsDynamic":1
15    }
16    "Calls":[
```



```
{
  "CampaignID":13570,
  "CallID":"29",
  "Phone":"972722776772",
  "CallStatus":{
    "Status":1,
    "Description":"Tosend"
  }
  "CallInserted":"2022-08-31T14:31:11.400Z",
  "CallerID":"",
  "CallerName":"",
  "CustomerName":"",
  "Priorety":1,
  "LastCallDate":null,
  "CustomData":null
}
{
  "CampaignID":13570,
  "CallID":"28",
  "Phone":"972722776772",
  "CallStatus":{
    "Status":1,
    "Description":"Tosend"
  }
  "CallInserted":"2022-08-31T14:31:11.363Z",
  "CallerID":"",
  "CallerName":"",
  "CustomerName":"",
  "Priorety":1,
  "LastCallDate":null,
  "CustomData":null
}
{
  "CampaignID":13570,
  "CallID":"27",
  "Phone":"972722776772",
  "CallStatus":{
    "Status":1,
    "Description":"Tosend"
  }
  "CallInserted":"2022-08-31T14:31:11.323Z",
  "CallerID":"",
  "CallerName":"",
  "CustomerName":"",
  "Priorety":1,
  "LastCallDate":null,
  "CustomData":null
}
{
  "CampaignID":13570,
  "CallID":"26",
  "Phone":"972776048812",
  "CallStatus":{
    "Status":1,
    "Description":"Tosend"
  }
  "CallInserted":"2022-08-31T14:31:11.247Z",
  "CallerID":"",
  "CallerName":"",
  "CustomerName":"",
  "Priorety":1,
```

```

78     "LastCallDate":null,
79     "CustomData":null
80 }
81 {
82     "CampaignID":13570,
83     "CallID":"25",
84     "Phone":"972722776772",
85     "CallStatus":{
86         "Status":1,
87         "Description":"Tosend"
88     }
89     "CallInserted":"2022-08-30T16:32:41.223Z",
90     "CallerID":"",
91     "CallerName":"",
92     "CustomerName":"",
93     "Priorety":1,
94     "LastCallDate":null,
95     "CustomData":null
96 }
97 {
98     "CampaignID":13570,
99     "CallID":"24",
100    "Phone":"972527903511",
101    "CallStatus":{
102        "Status":1,
103        "Description":"Tosend"
104    }
105    "CallInserted":"2022-08-30T16:32:41.120Z",
106    "CallerID":"",
107    "CallerName":"",
108    "CustomerName":"",
109    "Priorety":1,
110    "LastCallDate":null,
111    "CustomData":null
112 }
113 {
114     "CampaignID":13570,
115     "CallID":"23",
116     "Phone":"972770648812",
117     "CallStatus":{
118         "Status":1,
119         "Description":"Tosend"
120     }
121     "CallInserted":"2022-08-30T16:32:41.030Z",
122     "CallerID":"",
123     "CallerName":"",
124     "CustomerName":"",
125     "Priorety":1,
126     "LastCallDate":null,
127     "CustomData":null
128 }
129 ]
130 }
131 }

```

מתודה זו תעזור לכם לעדכן פרטים של יעד מסוים.
תוכלו לעדכן עדיפות או Custom Data ופרטים אחרים כמפורט מטה ליעד שקיים בקמפיין.
במידה והיעד שביקשתם לעדכן לא מופיע בקמפיין שבו ניסיתי לעדכן את פרטי היעד - מתודה זו תוסיף את היעד.

קישור

```
1 | https://api.voicenter.com/ForwardDialer/Dialer/UpdateCall
```

פורמט בקשה

- 1. GET
- 2. POST-JSON

פורמט תגובה

- 1. POST-JSON

פרמטרים בבקשה

שם שדה	תיאור שדה	סוג שדה	הערות
Campaign	מזהה ייחודי של הקמפיין, ניתן להשגה על ידי שימוש במתודה GetCampaignList כמתואר מעלה.	מחרוזת	חובה
Target	מספר טלפון של היעד אליו תרצו לחייג. עליכם להוסיף קידומת בינלאומית למספר טלפון - לא חובה עבור מספרים ישראלים.	מחרוזת	חובה
CustomerName	שם של היעד.	מחרוזת	רשות
CallerID	מספר מזהה מתקשר אל היעד. זהו מספר הטלפון שהיעד יראה כאשר הקמפיין מחייג אליו.	מחרוזת	רשות
Priority	עדיפות של היעד. הקמפיין יחייג ליעדים עם עדיפות יותר גבוהה.	מספר שלם	רשות
CustomData	יש באפשרותכם להעביר מידע ייחודי שלכם ליעד שהוספתם בעזרת Custom Data יחד עם ערכים שתתוודא שישלחו אליכם לאחר סיום השיחה. מידע זה גם יופיע בהקפצת מסך.	מערך	רשות
OriginateTime	במידה ותתוודא לקבוע חיוג בתאריך עתידי בזמן Epoch, תוכלו לבצע שימוש במשתנה זה. במידה ולא נקבע ערך במשתנה זה, החיוג אל היעד יתבצע במועד הכי מוקדם שמתאפשר. במידה וכן החלטתם לבצע שימוש במשתנה זה עליכם גם לכלול את המשתנה IsDateLocal בבקשה שלכם.	מספר שלם	רשות

שם שדה	תיאור שדה	סוג שדה	הערות
IsDateLocal	משתנה זה קובע האם שיחות עתידיות יתבצעו בזמן מקומי לפי ההגדרה של חשבונכם בממשק הניהול. במידה ואתם קובעים ערך "false" לשדה זה החיוג ליעד שהוספתם יתבצע לפי אזור זמן GMT - 0 בינלאומי. ההמלצה שלנו היא להשתמש בערך "true".	בוליאני	רשות

בקשה בפורמט GET

1	<code>https://api.voicenter.com/ForwardDialer/Dialer/UpdateCall?Campaign=XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX&Target=05012345</code>
---	--

בקשה בפורמט POST-JSON

1	{
2	"Campaign": "XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX",
3	"Target": "0501234567",
4	"CustomerName": "John Doe",
5	"CallerID": "0722776772",
6	"Priority": 42,
7	"OriginateTime": 1602750000,
8	"IsDateLocal": "true",
9	"CustomData": {
10	"var_LeadID": 1234567,
11	"var_LeadCampaign": "Facebook"
12	}
13	}

פרמטרים בתגובה

שם שדה	תיאור שדה	סוג שדה
ErrorCode	סטטוס התגובה לבקשה שלכם: הערך "0" יעיד על בקשה תקינה וחוסר שגיאות.הערך "1" יעיד על קוד קמפיין לא תקין. הערך "2" יעיד על חוסר מספר טלפון של יעד לחיוג. הערך "2-" יעיד על מספר טלפון לא תקין.	מספר שלם
Description	תיאור מילולי של סטטוס התגובה. התיאור "OK" יעיד על בקשה תקינה וחוסר שגיאה. התיאור "Invalid campaign code" יעיד על קוד קמפיין לא תקין. התיאור "Campaign code missing" יעיד על חסרון של קוד קמפיין. התיאור "Target missing" יעיד על חסרון של קוד קמפיין בבקשה שלכם. התיאור "Number is invalid" יעיד על מספר טלפון לא תקין.	

```
1 {  
2   "ErrorCode":0,  
3   "Description":"OK"  
4 }
```

GetCampaignDetails

הסבר כללי

מתודה זו תחזיר לכם פרטים ומידע עבור קמפיין מסוים.

קישור

1 | <https://api.voicenter.com/ForwardDialer/Dialer/GetCampaignDetails>

פורמט בקשה

GET.1
POST-JSON.2

פורמט תשובה

POST-JSON.1

פרמטרים בבקשה

שם שדה	תיאור שדה	סוג שדה	הערות
Campaign	מזהה ייחודי של הקמפיין, ניתן להשגה על ידי שימוש במתודה GetCampaignList כמתואר מעלה.	מחרוזת	חובה

בקשה לדוגמא בפורמט GET

1 | <https://api.voicenter.com/ForwardDialer/Dialer/GetCampaignDetails?Campaign=XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX>

```
1 {
2   "Campaign": "XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX"
3 }
```

פרמטרים בתגובה

שם שדה	תיאור שדה	סוג שדה
ErrorCode	סטטוס התגובה לבקשה שלכם. במידה והבקשה שלכם תקינה הסטטוס יהיה "0". כל ערך אחר יעיד על בעיה.	מספר שלם
Description	תיאור התגובה לבקשה שלכם. במידה והבקשה שלכם תקינה התיאור יהיה "OK", כל תיאור אחר יעיד על בעיה.	מחרוזת
Data	מערך אשר מכיל את המידע על הקמפיין שביקשתם לקבל.	מערך
Name	שם הקמפיין.	מחרוזת
StatusName	סטטוס הקמפיין אשר מכיל 2 ערכים. הערך "Enabled" יעיד על קמפיין פעיל. הערך "Disabled" יעיד על קמפיין כבוי.	מחרוזת
TotalPendingCalls	כמות היעדים אשר הקמפיין ממתין לחייג אליהם.	מספר שלם
MaxPriority	העדיפות המירבית לחיוג שהוגדר ליעד.	מספר שלם
MinPriority	העדיפות המינימלית לחיוג שהוגדר ליעד.	מספר שלם
TotalAwaitingCalls	שדה זה רלוונטי רק עבור קמפיין מסוג חייגן חכם. שדה זה מציג את סכום היעדים לחיוג קמפיין. שדה זה יותר מומלץ לשימוש מאשר שדה "TotalPendingCalls" עבור קמפיין מסוג חייגן חכם. במידה ומדובר על קמפיין מסוג חייגן לנציג שדה זה יציג "null".	מספר שלם
Code	מזהה ייחודי של הקמפיין.	מחרוזת

תגובה לדוגמא

```
1 {
2   "Data": {
3     "Name": "Campaign1",
4     "StatusName": "Enabled",
5     "TotalPendingCalls": 23,
6     "MaxPriority": 1,
```

```
7      "MinPriority":1,
8      "TotalAwaitingCalls":23,
9      "Code":"XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX"
10   }
11   "ErrorCode":0,
12   "Description":"OK"
13 }
```

UpdateCampaignStrategy

הסבר כללי

במידה ויש לכם קמפיין מסוג חייגן חכם והיעדים שאתם מתקשרים אליהם מופנים על מעגל המתנה, יש לכם את האפשרות להשתמש במתודה זו על מנת לשלוט ולשנות את קצב חיוג השירות שלו ישירות מתוך מערכת המידע שלכם.

קישור

```
1 | https://api.voicenter.com/ForwardDialer/Dialer/UpdateCampaignStrategy
```

פורמט בקשה

- GET .1
- POST-JSON .2

פורמט תגובה

- POST-JSON .1

פרמטרים בבקשה

שם שדה	תיאור שדה	סוג שדה	הערות
Campaign	מזהה ייחודי של הקמפיין, ניתן להשגה על ידי שימוש במתודה GetCampaignList כמתואר מעלה.	מחרוזת	חובה
setQueueForMonitoring	מזהה ייחודי של מעגל ההמתנה, משמש עבור זיהוי איזה מעגל המתנה על החייגן לנטר פעילות שלו. מזהה מעגל המתנה ניתן למצוא דרך תפריט מעגל המתנה בממשק הניהול.	מספר שלם	חובה
setQueueMaximumCallers	מספר הממתינים המירבי שאתם מעונינים שיהיו במעגל ההמתנה שאותו הקמפיין מנטר. הערך שאתם מגדירים בשדה זה חייב להיות יותר גדול מ"0".	מספר שלם	חובה

שם שדה	תיאור שדה	סוג שדה	הערות
setCoefficient	ערך מקדם קצב שיחות החיוג בקמפיין. יש לרשום ערך יותר גדול מ "1".	מספר שלם	חובה

בקשה לדוגמא בפורמט GET

```
1 | https://api.voicenter.com/ForwardDialer/Dialer/UpdateCampaignStrategy?Campaign=XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
2 | &setQueueForMonitoring=123456789&setQueueMaximumCallers=1&setCoefficient=2
```

בקשה לדוגמא בפורמט POST - JSON

```
1 | {
2 |   "Campaign": "xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx",
3 |   "setQueueForMonitoring": 123456789,
4 |   "setQueueMaximumCallers": 1,
5 |   "setCoefficient": 2
6 | }
```

פרמטרים בתגובה

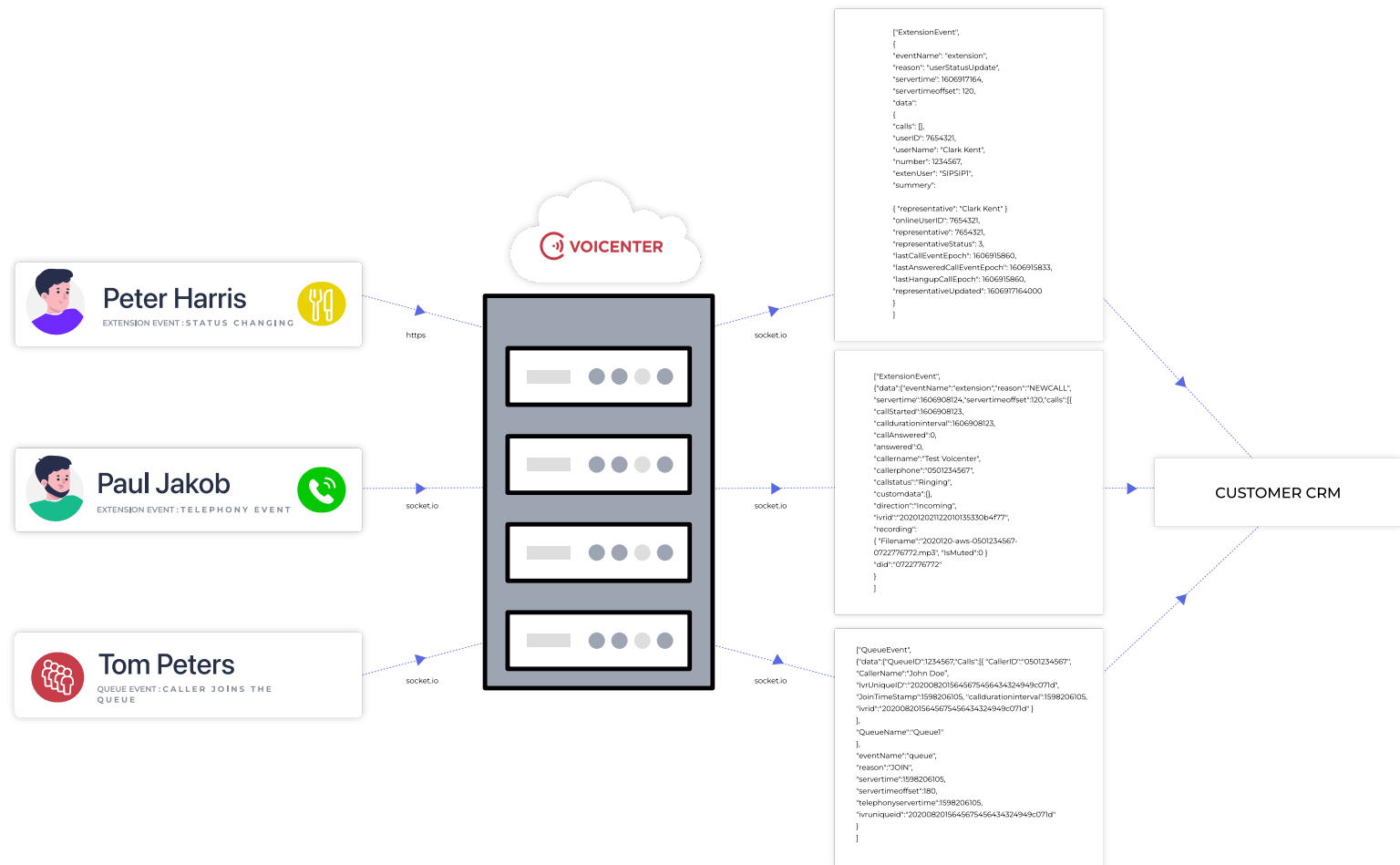
שם שדה	תיאור שדה	סוג שדה
ErrorCode	סטטוס התגובה לבקשה שלכם. ערך "0" יעיד על בקשה תקינה וללא שגיאות.	מספר שלם
Description	תיאור סטטוס התגובה. הערך "OK" יתאר בקשה תקינה שלכם ללא שגיאות.	מחרוזת

תגובה לדוגמא

```
1 | {
2 |   " ErrorCode": 0,
3 |   "Description": "OK"
4 | }
```


Real Time API

הפעילות הטלפונית של המוקד שלכם מנוטרת בעזרת Real Time API הארגון שלכם יוכל לקבל גישה לאירועי טלפוניה בזמן אמת. תוכלו להשתמש ב API זה על מנת לקבל חיווי על שיחות נכנסות, שיחות ננטשות, שינוי סטטוסים של נציגים ועוד. בנוסף, בעזרת שימוש ב API זה תוכלו לייצר הקפצת מסך משלכם, לוח מחוונים בזמן אמת המציג את פעילות המוקד ועוד אפשרויות רבות.



Real Time API

הסבר כללי

Real Time API של חברת וויסנטר מעביר אליכם את אירועי טלפוניה המתרחשים בחשבונכם בעזרת חיבור דרך Socket. ב Events SDK מתבצע שימוש על מנת לקבל מידע בזמן אמת דרך חיבור "שקע" (Socket Connection) כאשר מאחורי הקלעים בצד שרת של חברת וויסנטר ה Events SDK מבצע שימוש ב Socket.io על מנת לשלוח ולקבל אירועי טלפוניה. התחילו מימוש של שירות זה על ידי הורדה והתקנה של SDK שלנו **מכאן**. בנוסף, במידה ואתם משתמשים בשפת תכנות .NET. תוכלו להוריד את החבילה שלנו מהאתר של **Nuget**.

התחברות לשירות

- על מנת להתחבר ולבצע שימוש בשירות, תחילה יש לבצע אימות, האימות יכול להתבצע באחת משלוש צורות:
1. אימות דרך פרטי משתמש.
 2. אימות דרך פרטי חשבון.

דוגמאת קוד לחיבור דרך פרטי משתמש

במידה והנכם מעוניינים לקבל אירועים פר משתמש כל משתמש יוכל להתחבר עם פרטי הגישה למשתמש וויסנטר שלו (הניתנים דרך ממשק הניהול):

```
1 let sdk = new EventsSDK({
2   loginType: 'user',
3   email: 'email@email.com',
4   password: 'password',
5 });
```

דוגמאת קוד לחיבור דרך פרטי חשבון

במידה והנכם מעוניינים לקבל אירועים עבור פעילות של כלל החשבון שלכם תוכל לממש צורת התחברות זו.

```
1 let sdk = new EventsSDK({
2   loginType: 'account',
3   username: 'username',
4   password: 'password',
5 });
```

דוגמאת קוד לחיבור דרך פרטי טוקן

במידה ותרצו לקבוע מי המשתמשים בארגון שלכם תוכלו לקבל עליהם אירועי טלפוניה במסגרת שימוש ב Real Time api תוכלו להשתמש בטוקן שניתן לכם מראש.

```
1 let sdk = new EventsSDK({
2   loginType: 'token',
3   useLoginApi: true,
4   token: 'token',
5 });
```

מימוש הסוקט

את החיבור לסוקט ניתן לממש באחת משתי צורות:

חיבור צד לקוח בעזרת HTML

חיבור צד שרת בעזרת #C

דוגמת קוד לחיבור צד לקוח בעזרת HTML

באפשרותכם להתחבר לסוקט של Real Time api ישירות דרך הדפדפן של הנציג במערכת המידע שלכם.
על מנת שתוכלו לבצע בדיקות לאחר חיבור מוצלח תוכלו לפתוח את הקטע קוד מטה בדפדפן שלכם ולבחון את האירועים המתקבלים דרך דף הרקע של הדפדפן תחת לשונית Console (ניתן גם ללחוץ על F12 בדפדפן).

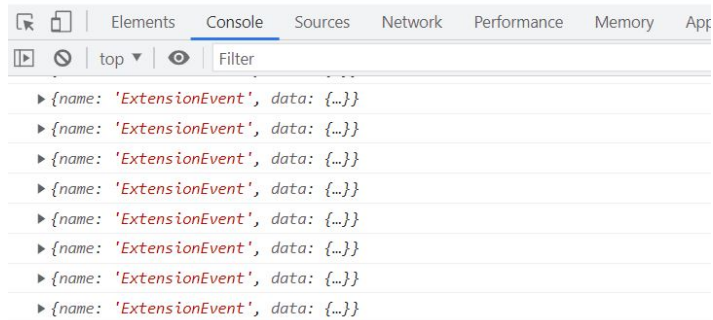
קטע קוד עבור חיבור בעזרת HTML

```
1  <html>
2  <head></head>
3  <body>
4  Status: <span id="status-txt">Disconnected</span>
5  <br/>
6  <br/>
7  <div id="response-body"></div>
8  </body>
9  </html>
10 <!-- Events SDK -->
11
12 <script src="https://cdn.voicenter.co/cdn/events-sdk/voicenter-events-sdk.umd.js"></script>
13
14 <script>
15 let sdk = new EventsSDK({
16 loginType: 'user',
17 email: 'email@email.com',
18 password: 'password',
19 });
20 sdk.init().then(function () {
21 // Success login event
22 sdk.on('loginSuccess', function (response) {
23 document.getElementById("status-txt").innerHTML = "Connected";
24 })
25 // Extension event
26 sdk.on('ExtensionEvent', function (response) {
27 console.log(response);
28 const cur = document.getElementById("response-body");
29 cur.innerHTML = cur.innerHTML + response.data.reason + "<br />";
30 })
31 // After logging in, receive all extensions statuses
32 sdk.on('AllExtensionsStatus', function (response) {
33 console.log(response);
34 })
35 });
36 </script>
```

לאחר החיבור המוצלח תופיע הודעה של Connected, כמו כן בעת ביצוע פעולה מסוימת עם השלוחה יופיע חייווי מתאים בדפדפן.
למשל, אם שיניתם סטטוס, או קיבלתם שיחה או ביצעתם שיחה.

Status: Connected

userStatusUpdate
userStatusUpdate
userStatusUpdate
NEWCALL
ANSWER
HANGUP
NEWCALL
NEWCALL
HANGUP
ANSWER
userStatusUpdate
NEWCALL
HOLD
ANSWER
HANGUP
HANGUP



דוגמת קוד לחיבור Socket.io בצד שרת בשפת #C

```
1  using Newtonsoft.Json.Linq;  
2  using System;  
3  using System.Collections.Generic;  
4  using System.Linq;  
5  using System.Text;  
6  using System.Threading.Tasks;  
7  using VoicenterRealtimeAPI;  
8  namespace ConsoleApp1  
9  {  
10     class Program  
11     {  
12         static void Main(string[] args)  
13         {  
14             //Logger  
15             VoicenterRealtime voicenterRealtime = new VoicenterRealtime();  
16             Logger.onLog += (object sender, VoicenterRealtimeLogger e) =>  
17             {  
18                 Console.WriteLine(e.message);  
19             };  
20             //Listener  
21             VoicenterRealtimeListener socket = voicenterRealtime.Token("XXXXX").Init();  
22             socket.OnEvent += OnEventHandler;  
23             socket.Listen();  
24             Console.ReadLine();  
25         }  
26     }  
27 }
```

```
CONNECTED to https://monitor2.voicenter.co/
-----
loginSuccess
{
  "servertime": 1611501743,
  "servertimeoffset": 120,
  "errorCode": 0,
  "errorDesc": "OK"
}
-----
loginStatus
{
  "queues": [],
  "servertime": 1611501743,
  "servertimeoffset": 120,
  "errorCode": 0,
  "errorDesc": "OK"
}
-----
allExtensionsStatus
{
  "extensions": [
```

סוגי אירועים

יש מידע רב שנשלח במסגרת API זה, לכן המידע מתחלק לסוגים שונים כאשר הוא נשלח בפורמט POST-JSON:

- Initial message
- loginSuccess
- loginStatus
- AllExtensionStatus
- QueueEvents
- ExtensionEvent

Initial message

אירוע יישלח לאחר הבקשה שלכם להתחבר לשירות. המידע שנשלח באירוע זה מתאר את המידע הטכני בחיבור שלכם ל Socket של וויסנטר, מידע זה שימושי בעיקר עבור חברת וויסנטר לצורך ניטור איכות החיבור.

שם שדה	תיאור שדה	סוג שדה
sid	מזהה ייחודי של החיבור ל Socket שלכם.	מחרוזת
Upgrades	רשימת שדרוגי התעבורה האפשריים.	מערך
pingInterval	המרווח זמן של פרוטוקול .socket.io.	מספר שלם
pingTimeout	מרווח הזמן הקצוב של פרוטוקול .socket.io.	מספר שלם

הודעת Initial message לדוגמה

```
1 {
2   sid: "WF-eNmG0VbGkSn1wbD3n",
3   upgrades: [],
4   pingInterval: 60000,
5   pingTimeout: 180000
6 }
```

loginSuccess

סוג אירוע זה יישלח אליכם לאחר ביצוע חיבור מוצלח על ה Socket מולנו.
במידה ואינכם מצליחים להתחבר עקב פרטי חיבור משתמש לא נכונים תקבלו תגובה: 401("Unauthorized").
במידה ואינכם מצליחים להתחבר עקב פרטי טוקן לא נכונים תקבלו תגובה: 500("Unexpected token").

פרמטרים באירוע loginSuccess

שם שדה	תיאור שדה	סוג שדה
errorCode	שדה זה יתן קוד 0 במידה והכל תקין ובוצע חיבור מוצלח. קוד 1 יוחזר במידה והחיבור אינו מוצלח.	מספר שלם
errorDesc	התיאור "Ok" יעיד על תיאור של חיבור מוצלח.	מחרוזת
servertime	מציין בפורמט Epoch את הזמן הנוכחי בשרת אשר מפעיל את השירות.	מספר שלם
servertimeoffset	מציין בדקות את ההבדל בין הזמן הנוכחי בשרת לבין הזמן הנוכחי שלכם.	מספר שלם

הודעת loginSuccess לדוגמה

```
1 {
2   errorCode: 0,
3   errorDesc: "OK"
4   servertime: 1597930812,
5   servertimeoffset: 180,
6 }
```

loginStatus

אירוע זה נשלח לאחר חיבור מוצלח בלבד.
אירוע זה יציג את מעגלי ההמתנה אשר מנוטרים בחשבונכם.
מעגלי המתנה מנוטרים יוצגו רק על ידי חיבור טוקן או פרטי חשבון, במידה ובוצע חיבור על ידי פרטי משתמש יוצגו רק פרטי שלוחות מנוטרות.

פרמטרים באירוע loginStatus

שם שדה	תיאור שדה	סוג שדה
errorCode	שדה זה יתן קוד 0 במידה והכל תקין ובוצע חיבור מוצלח. קוד 1 יוחזר במידה והחיבור אינו מוצלח.	מספר שלם
errorDesc	תיאור "OK" יעיד על ביצוע חיבור מוצלח.	מחרוזת
servertime	מרווח הזמן של הפרוטוקל Socket.io.	מספר שלם

--

שם שדה	תיאור שדה	סוג שדה
servvertimeoffset	מרווח הפסקת הזמן של הפרוטוקול Socket.io	מספר שלם
Queues	מערך של מעגלי המתנה מנוטרים בחשבונכם.	מערך
QueueID	מזהה ייחודי של מעגל ההמתנה.	מספר שלם
QueueName	שם מעגל ההמתנה	מחרוזת
Calls	מערך אשר מציג את השיחות הפעילות בכל מעגל המתנה. במידה ואין שיחות פעילות המערך יהיה ריק.	מערך
CallerID	מספר הטלפון של הלקוח הממתין במעגל ההמתנה.	מחרוזת
CallerName	שם של הלקוח המתקשר. בשיחות של וויסנטר יש באפשרותכם להציג שם מתקשר. לא נתמך על ידי כל הספקים.	מחרוזת
lvrUniqueID	מזהה שיחה ייחודי. שדה זה יכול גם להיקרא lvrId.	מחרוזת
JoinTimeStamp	זמן בפורמט Epoch של הצטרפות השיחה למעגל ההמתנה.	מספר שלם
DistributorID	נמצא בתוך המערך שמציין את מעגלי ההמתנה. מציין את המזהה המספרי של החשבון בוויסנטר אליו שייך המעגל	מספר שלם
IsDistributedQueue	מציין האם המעגל הוא מעגל המתנה מבוזר או לא. ערכים אפשריים הם true/false.	בוליאני
UserID	מזהה משתמש של וויסנטר אשר עליו מוגדר מעגל ההמתנה.	מספר שלם
JoinTimeStamp	מופיע בתוך המערך של Calls ומציין בפורמט epoch את הזמן שבו השיחה הצטרפה למעגל ההמתנה.	Epoch
calldurationinterval	מציין בפורמט Epoch את משך זמן השיחה.	Epoch

דוגמא לאירוע מסוג LoginStatus

```
1  [
2    "loginStatus",
3    {
4      "servvertime":1597941727,
5      "queues":[
6        {
7          "Calls":[
8            {
9              "CallerID":"0501234567",
```

```
10         "CallerName": "John Doe",
11         "IvrUniqueID": "2020082015645675456434324949c071d",
12         "JoinTimeStamp": 1597941709,
13         "ivrid": "2020082015645675456434324949c071d"
14     }
15 ]
16 "QueueID": 12345678,
17 "QueueName": "Queue1",
18 "DistributorID": 111,
19 "IsDistributedQueue": false,
20 "UserID": 11111
21 }
22 {
23     "Calls": [
24     ]
25     "QueueID": 12345679,
26     "QueueName": "Queue2",
27     "DistributorID": 111,
28     "IsDistributedQueue": false,
29     "UserID": 11111
30 }
31 ]
32 "errorCode": 0
33 }
34 ]
```

AllExtensionStatus

לאחר ביצוע חיבור מוצלח תקבלו את האירוע הזה אשר יציג את מידע עבור כלל השלוחות המנוטרות בחשבון ל API זה. במידה והתחברתם ל Socket עם טוקן או פרטי חשבון תקבלו את כלל השלוחות המנוטרות. לעומת זאת, במידה והתחברתם עם פרטי משתמש תקבלו אך ורק את פרטי אותו משתמש שאיתו התחברתם.

פרמטרים באירוע AllExtensionStatus

שם שדה	תיאור שדה	סוג שדה
errorCode	סטטוס 0 יעיד על תקינות.	מספר שלם
errorDesc	תיאור "OK" יעיד על קבלת מידע מוצלח על שלוחות בחשבונכם.	מחרוזת
servertime	מרווח הזמן של הפרוטוקול Socket.io.	מספר שלם
servertimeoffset	מרווח הפסקת הזמן של הפרוטוקול Socket.io	מספר שלם
extensions	מערך עם פרטי שלוחות המנוטרות ב Real Time API.	מערך
userID	מזהה ייחודי של משתמש וויסנטר. לכל משתמש יש שלוחה (השלוחה יכולה להיות טלפון IP, סופטפון או כרטיס סים לסלולר).	מספר שלם

שם שדה	תיאור שדה	סוג שדה
onlineUserID	מזהה משתמש ייחודי אשר כרגע מחובר לשלוחה. נתון זה יהיה רלוונטי במידה והנכם עובדים בתצורה של כיסאות חמים. בתצורה זו בעצם אין לנציגים מקומות קבועים	מספר שלם
userName	שם המשתמש של המשתמש אשר מחובר לשלוחה.	מחרוזת
number	מזהה ייחודי של השלוחה.	מספר שלם
extenUser	מזהה ייחודי של פרוטוקול טלפוניה SIP של השלוחה, לפי פרמטר זה תוכלו לזהות איזו שלוחה זו.	מחרוזת
representative	מזהה של המשתמש שכרגע מחובר לשלוח. במידה ואתם עובדים בתצורה של כיסאות חמים שדה זה יציג את השם של הנציג אשר מחובר לשלוחה זו.	מספר שלם
summery	במערך זה יוצג השם משתמש של הנציג אשר מחובר לשלוחה זו. במידה ושום משתמש לא התחבר לשלוחה יוצג השם משתמש של המשתמש אליו השלוחה משויכת.	מערך
representativeStatus	מזהה סידורי של הסטאטוס שבו הנציג נמצא כרגע. את רשימת הסטטוסים ניתן לראות בממשק הניהול. הערכים יהיו בין 1 - 13.	מספר שלם
representativeUpdated	הזמן שבו הנציג שינה סטטוס פעם אחרונה.	מספר שלם
lastCallEventEpoch	הזמן בפורמט Epoch של השיחה האחרונה (נכנסת או יוצאת) של הנציג.	מספר שלם
lastAnsweredCallEventEpoch	הזמן בפורמט Epoch של השיחה האחרונה שהנציג ענה.	מספר שלם
lastHangupCallEpoch	הזמן בפורמט Epoch שבו הנציג סיים את שיחתו האחרונה.	מספר שלם
Calls	מערך אשר מציג את השיחות הפעילות של השלוחה. במידה ולשלוחה אין שיחה פעילה, המערך יהיה ריק.	מערך
CallerID	נמצא בתוך מערך Calls, מציג את מספר הטלפון של הלקוח המתקשר.	מחרוזת
CallerName	שם המתקשר. בשיחות פנימיות בתוך וויסנטר ניתן להגדיר שם מתקשר.	מחרוזת
lvrUniqueID	מזהה שיחה ייחודי. יכול גם להופיע כפרמטר - lvrId.	מחרוזת
JoinTimeStamp	הזמן בפורמט Epoch שבו השיחה נכנסה למעגל המתנה.	מספר שלם

```

1  [
2    "AllExtensionsStatus",
3    {
4      "servertime":1597945606,
5      "extensions":[
6        {
7          "calls":[
8            ]
9          "userID":12345678,
10         "userName":"Clark Kent",
11         "number":9876543,
12         "onlineUserID":12345678,
13         "extenUser":"SIPSIP1",
14         "summery":{
15           "representative":"Clark Kent"
16         }
17         "representative":0,
18         "representativeStatus":2,
19         "lastCallEventEpoch":1597933035,
20         "lastAnsweredCallEventEpoch":1545243466,
21         "representativeUpdated":0,
22         "peerStatus":"OK"
23       }
24     {
25       "calls":[
26         ]
27       "userID":12345679,
28       "userName":"Lois Lane",
29       "number":9876542,
30       "extenUser":"SIPSIP2",
31       "summery":{
32         "representative":"Lois Lane"
33       }
34       "representative":12345679,
35       "representativeStatus":1,
36       "lastCallEventEpoch":1597944981,
37       "lastAnsweredCallEventEpoch":1597944981,
38       "representativeUpdated":1597944933000,
39       "peerStatus":"OK"
40     }
41   ]
42   "errorCode":0
43 }
44 ]

```

QueueEvent

אירועים מסוג זה יאפשרו לכם לקבל מידע על שיחות שהצטרפו אל מעגל המתנה ויצאו ממעגל המתנה. אירועים מסוג זה יהיו בעלי משמעות רבה עבורכם במידה וניטור פעילות מעגל ההמתנה מאוד חשובה ללוגיקה העסקית שלכם. מה נחשב ליציאה מעגל המתנה במסגרת API זה: מענה של שיחה על ידי נציג. יציאה יזומה של הלקוח מהמתנה (במידה ומעגל ההמתנה שלכם מאפשר זאת). ניתוק של השיחה ונטישה של ההמתנה על ידי הלקוח.

על ידי קבלת מידע על יציאה ונטישה של לקוח ממעגל המתנה תוכלו לשלוח אליהם הודעת ווצאפ/סמס על מנת להמשיך התקשרות בערוץ תקשורת נפרד.

תוכלו בין היתר גם להקפיץ התרעה למנהלי המוקד שלכם על שיחה ננטשת ועוד פעולות.

נא שימו לב כי אירועי מעגל המתנה יישלחו על ידי Real Time API רק במידה וביצעתם התחברות דרך טוקן או פרטי חשבון.

במידה ויבצעתם חיבור עם פרטי משתמש אירועים אלו לא יישלחו אליכם.

פרמטרים ב QueueEvent

שם שדה	תיאור שדה	סוג שדה
eventName	שם האירוע אשר בעצם מודיע על סוג האירוע. יכיל את הערך: "queue".	מחרוזת
reason	שדה זה מציין את הסיבה להיווצרות האירוע, עבור אירועים של מעגלי המתנה ישנם 3 סיבות: סיבה ראשונה: "JOIN" - שיחה הצטרפה אל המעגל המתנה. סיבה שנייה: "EXIT" - שיחה ממתינה במעגל ההמתנה נענתה. סיבה שלישית: "ABANDONED" - שיחה שלא נענתה במעגל עקב אחת מהסיבות הבאות: ניתוק של השיחה על ידי הלקוח, מיצוי זמן המתנה מקסימלי במעגל של השיחה.	מחרוזת
servertime	מרווח הזמן של הפרוטוקל Socket.io.	מספר שלם
servertimeoffset	מרווח הפסקת הזמן של הפרוטוקול Socket.io	מספר שלם
data	מערך אשר יכלול בתוכו מידע של מעגלי ההמתנה	מערך
QueueID	מזהה ייחודי של מעגל ההמתנה	מספר שלם
QueueName	שם של מעגל ההמתנה	מחרוזת
Calls	מערך אשר יציג שיחות פעילות במעגל ההמתנה. במידה ולא קיימות שיחות פעילות, המערך יהיה ריק.	מערך
CallerID	מספר טלפון של הלקוח המתקשר	מחרוזת
CallerName	שם של הלקוח המתקשר. בשיחות של וויסנטר יש באפשרותכם להציג שם מתקשר. לא נתמך על ידי כל הספקים.	מחרוזת
lvrUniqueID	מזהה שיחה ייחודי. שדה זה יכול גם להיקרא lvrId.	מחרוזת
JoinTimeStamp	מציין את מועד הצטרפות השיחה למעגל בפורמט Epoch.	מספר שלם

דוגמא לאירוע של הצטרפות למעגל

```

1  [
2    "QueueEvent",
3    {
4      "data":{
5        "QueueID":15106,
6        "QueueName":"ניקוטה בדיקה",
7        "UserID":83242,
8        "DistributorID":5956,
9        "Calls":[
10         {
11           "CallerID":"0722776772",
12           "CallerName":"Queue Testing",
13           "IvrUniqueID":"2022102013511002256fea804710c058",
14           "JoinTimeStamp":1666263072,
15           "calldurationinterval":1666263072,
16           "ivrid":"2022102013511002256fea804710c058",
17           "customdata":{
18             }
19         }
20       ]
21     }
22     "eventName":"queue",
23     "reason":"JOIN",
24     "servertime":1666263072,
25     "servertimeoffset":0,
26     "telephonyservertime":1666273872,
27     "ivruniqueid":"2022102013511002256fea804710c058"
28   }
29 ]

```

דוגמא לאירוע של מענה של שיחה שנמצאת במעגל

```

1  [
2    "QueueEvent",
3    {
4      "data":{
5        "QueueID":1234567,
6        "Calls":[
7          ]
8        "QueueName":"Queue1"
9      }
10     "eventName":"queue",
11     "reason":"EXIT",
12     "servertime":1598206119,
13     "servertimeoffset":180,
14     "telephonyservertime":1598206119,
15     "ivruniqueid":"2020082015645675456434324949c071d"
16   }
17 ]

```

דוגמא לאירוע של שיחה ננטשת ממעגל המתנה

* שיחה ננטשת היא שיחה שהלקוח המתקשר סיים אותה לפני קבלת מענה מנציג.

```
1  [
2    "QueueEvent",
3    {
4      "data":{
5        "QueueID":1234567,
6        "Calls":[
7          ]
8        "QueueName": "Queue1"
9      }
10     "eventName":"queue",
11     "reason": "ABANDONED",
12     "servertime":1598206251,
13     "servertimeoffset":180,
14     "telephonyservertime":1598206251,
15     "ivruniqueid": "2020082015645675456434324949c0712"
16   }
17 ]
```

אירועי שלוחות

אירועים אלו מציינים פעילות טלפונית (צלצול/מענה/ניתוק) של השלוחות הקיימות בחשבון. במידה וביצעתם חיבור התחלתי בעזרת פרטי משתמש אז תקבלו אירועי שלוחות רק עבור השלוחות השייכות לאותו משתמש. לחלופין, במידה וביצעתם חיבור בעזרת טוקן או פרטי חשבון תקבלו אירועי שלוחות עבור כלל השלוחות בחשבון שלכם.

פרמטרים של ExtensionEvent

שם שדה	תיאור	סוג שדה
eventName	"extension", יעיד על סוג האירוע.	מחרוזת
reason	הסיבה לשליחת האירוע, הסיבות האפשריות הן: צלצול/חיוג של שיחה חדשה - NEWCALL, כך תוכלו לדעת שיש צלצול/חיוג בשלוחה הרלוונטית. מענה של שיחה - ANSWER - כך תוכלו לדעת ששלוחה ענתה לשיחה או שיחה יוצאת נענתה. סיום שיחה - HANGUP - לא דווקא סיום שיחה שנענתה, יש פרמטר נוסף אשר ישקף האם השיחה נענתה. שיחה נמצאת במצב ממתינה - HOLD - ויש אירוע - UNHOLD - אשר יעדכן על סיום מצב ממתינה. אירוע עבור ציון שינוי סטטוס של משתמש - userStatusUpdate.	מחרוזת
cause	פרמטר זה יישלח רק כאשר השדה "reason"= "HANGUP" ומאחר והשדה cause מסמן את סיבת סיום השיחה. הסיבה - Normal hangup - תסמן סיום שיחה של שיחה שצלצלה בשלוחה מסוימת, אך זה לא אומר שהשיחה נענתה, יתרה מזו, אם השיחה סיימה לצלצל במספר שלוחות אירוע זה יישלח מספר פעמים בהתאמה. סיבה - Answered elsewhere - במידה והשיחה צלצלה במספר השלוחות אז למעט השלוחה שענתה לשיחה, שאר השלוחות יקבלו את הסיבה הנ"ל. הסיבה - Call Rejected - כאשר נציג רוצה לבצע שיחת קליק2קול והרגל הראשונה של השיחה לא קיבלה מענה עקב דחייה/תקלה.	מחרוזת

שם שדה	תיאור	סוג שדה
servertime	מרווח הזמן של פרוטוקול Socket.io.	מספר שלם
servertimeoffset	מרווח הפסקת הזמן של פרוטוקול Socket.io.	מספר שלם
Data	מערך אשר מציג את אירועי השלוחות	מערך
Calls	מערך אשר מציג את השיחות הפעילות עבור השלוחה הרלוונטית במידה ואין שיחות פעילות המערך יהיה ריק.	מערך
currentCall	מערך אשר מציג את השיחה הפעילה הרלוונטית לאירוע שהתקבל, במידה ויש מספר שיחות פעילות בשלוחה, המערך ייתן חיווי על השיחה הרלוונטית לאירוע שהתקבל. לדוגמא, במידה והשלוחה נמצאת בשיחה ובו זמנית מקבל שיחה נוספת. עבור השיחה הנוספת יישלח אירוע נוסף.	מערך
answered	השדה המסמן האם השיחה נענתה. במידה והשיחה נענתה - השדה יכיל את הספרה 1, אחרת השדה יכיל את הספרה 0.	בוליאני
callAnswered	שדה בפורמט Epoch אשר מכיל את זמן מענה השיחה. במידה והשיחה לא נענתה, השדה יכיל 0.	מספר שלם
callStarted	שדה אשר מציין את זמן תחילת השיחה בפורמט Epoch.	מספר שלם
callername	שם המתקשר אשר יופיע לנציג בשלוחה, עבורו שלוחות של וויסנטר באפשרותכם לקבוע שם מתקשר דרך נתב השיחות.	מחרוזת
callerphone	מספר טלפון של הלקוח המתקשר/ הלקוח אליו מחייגים.	מחרוזת
callstatus	מציג את הסטטוס הנוכחי של השיחה. הסטטוסים האפשריים הם: צלצול של שיחה נכנסת - Ringing - יוצג באירוע. עבור חיוג של שיחות יוצאות - Dialing - יוצג באירוע. עבור מענה של שיחה בשלוחה - Talking - יוצג באירוע. עבור מקרה שבו השלוחה מאזינה לשלוחה אחרת - Spying - יוצג באירוע.	מחרוזת
customdata	מידע ייחודי שלכם שאתם העברתם ב Click2Call או External Layer api או Dialer API.	מערך
did	מציין את המספר אליו התקשרו בשיחה נכנסת בלבד.	מחרוזת
direction	כיוון השיחה, הכיוונים האפשריים הם: שיחה נכנסת תצוין על ידי Incoming סטטוס. שיחה יוצאת תצוין על ידי Outgoing סטטוס. האזנה לשלוחה תצוין על ידי Spy סטטוס. שיחות קליק2קול יצוינו על ידי Click2Call סטטוס.	מחרוזת

--

שם שדה	תיאור	סוג שדה
c2cdirection	במידה והאירוע הוא עבור שיחת קליק2קול, שדה זה מציין את הרגל של השיחה בעזרת אחד משני ערכים: עבור רגל ראשונה -1 יצויין ערך זה. עבור רגל שנייה 2 יצויין ערך זה.	מספר שלם
ivrid	מזהה שיחה ייחודי.	מחרוזת
recording	פרטי הקלטת השיחה	מערך
Filename	שם הקלטת השיחה (חשוב: לא מדובר על הקישור להקלטת השיחה). השדה יישלח במידה והשיחה אמורה להיות מוקלטת. במידה ומדובר על שיחה יוצאת שדה זה יישלח רק בעת מענה של השיחה ולא בצלצול של השיחה. השדה נשלח בתוך המערך של recording.	מחרוזת
IsMuted	שדה זה מציין אם הקלטת השיחה מושתקת או לא. יש באפשרותכם בעזרתכם Voicenter Mute API או הסופטפון להשתיק/לא להקליט חלק מסוים מהשיחה ולעצור את הקלטת השיחה וכמובן גם להחזיר. הערך 0 יציין שהשיחה היא לא בהשתק. הערך 1 יציין שכן.	מחרוזת
extenUser	מזהה סיפ (מזהה ייחודי לכל שלוחה) של השלוחה.	מחרוזת
userID	מזהה משתמש אשר אליו שייכת השלוחה.	מספר שלם
onlineUserID	מזהה המשתמש אשר נמצא כרגע בלוגין על השלוחה שבמסגרתה התקבל האיוונט. במידה והנכם עובדים בשיטת כיסאות חמים, קרי לנציגים אין עמדה קבועה, כך תוכלו לדעת איזה משתמש מחובר לאיזו שלוחה באותו רגע.	מספר שלם
userName	שם המשתמש שהוגדר למשתמש בוויסנטר.	מחרוזת
number	מזהה מספרי של השלוחה.	מספר שלם
representative	שם הנציג אשר מחובר לשלוחה באותו רגע. שם הנציג יוצג לפי ההגדרה של שם המשתמש בוויסנטר.	מחרוזת
representativeStatus	מזהה מספרי של הסטטוס שבו השלוחה נמצאת כעת. הערכים יהיו בין 1-13.	מספר שלם
representativeUpdated	הזמן (בפורמט Epoch) שבו בוצע שינוי הסטטוס האחרון של השלוחה.	מספר שלם
lastCallEventEpoch	הזמן (בפורמט Epoch) שבו בוצעה השיחה האחרונה בשלוחה הרלוונטית.	מספר שלם
lastAnsweredCallEvent Epoch	הזמן (בפורמט Epoch) שבו נענתה השיחה האחרונה בשלוחה הרלוונטית.	מספר שלם

שם שדה	תיאור	סוג שדה
lastHangupCallEpoch	הזמן (בפורמט Epoch) שבו הסתיימה השיחה האחרונה בשלוחה הרלוונטית.	מספר שלם
callerID	בשיחות נכנסות מציג את מספר הטלפון של הלקוח המתקשר. בשיחות יוצאות יציג את המספר המזהה שאיתו מתקשרים. השדה הזה יופיע כאשר "reason="HANGUP".	מחרוזת
queueID	במידה והשיחה עברה במעגל המתנה, שדה זה יציין את המזהה הייחודי של המעגל.	מספר שלם
campaignID	במידה ומדובר על שיחת חייגן, שדה זה יציין את המזהה הייחודי של הקמפיין שהשיחה היא חלק ממנו.	מספר שלם

דוגמאות לאירוע של שיחה נכנסת מצלצלת

```
1  [
2    "ExtensionEvent",
3    {
4      "data":{
5        "eventName":"extension",
6        "reason":"NEWCALL",
7        "servertime":1606908124,
8        "servertimeoffset":120,
9        "calls":[
10         {
11           "callStarted":1606908123,
12           "calldurationinterval":1606908123,
13           "callAnswered":0,
14           "answered":0,
15           "callername":"Test Voicenter",
16           "callerphone":"0501234567",
17           "callstatus":"Ringing",
18           "customdata":{
19             }
20           "direction":"Incoming",
21           "ivrid":"202012021122010135330b4f77",
22           "recording":{
23             "Filename":"2020120-aws-0501234567-0722776772.mp3",
24             "IsMuted":0
25           }
26           "did":"0722776772"
27         }
28       ]
29       "userID":7654321,
30       "userName":"Clark Kent",
31       "number":1234567,
32       "extenUser":"SIPSIP1",
33       "summery":{
34         "representative":"Clark Kent"
35       }
36       "onlineUserID":7654321,
37       "representative":7654321,
```



```

38     "representativeStatus":1,
39     "lastCallEventEpoch":1606908124,
40     "lastAnsweredCallEventEpoch":1606847063,
41     "lastHangupCallEpoch":1606905028,
42     "representativeUpdated":1606763622000,
43     "currentCall":{
44         "callStarted":1606908123,
45         "calldurationinterval":1606908123,
46         "callAnswered":0,
47         "answered":0,
48         "callername":"Test Voicenter",
49         "callerphone":"0501234567",
50         "callstatus":"Ringing",
51         "customdata":{
52         }
53         "direction":"Incoming",
54         "ivrid":"202012021122010135330b4f77",
55         "recording":{
56             "Filename":"2020120-aws-0501234567-0722776772.mp3",
57             "IsMuted":0
58         }
59         "did":"0722776772"
60     }
61 }
62 }
63 ]

```

דוגמאות לאירוע של שיחה נכנסת שנענתה

```

1  [
2    "ExtensionEvent",
3    {
4      "data":{
5        "eventName":"extension",
6        "reason":"ANSWER",
7        "servertime":1606908124,
8        "servertimeoffset":120,
9        "calls":[
10         {
11           "callStarted":1606908123,
12           "calldurationinterval":1606908123,
13           "callAnswered":1606908134,
14           "answered":1,
15           "callername":"Test Voicenter",
16           "callerphone":"0501234567",
17           "callstatus":"Talking",
18           "customdata":{
19           }
20           "direction":"Incoming",
21           "ivrid":"202012021122010135330b4f77",
22           "recording":{
23             "Filename":"2020120-aws-0501234567-0722776772.mp3",
24             "IsMuted":0
25           }
26           "did":"0722776772"
27         }
28       ]

```

```

29     "userID":7654321,
30     "userName":"Clark Kent",
31     "number":1234567,
32     "extenUser":"SIPSIP1",
33     "summery":{
34         "representative":"Clark Kent"
35     }
36     "onlineUserID":7654321,
37     "representative":7654321,
38     "representativeStatus":1,
39     "lastCallEventEpoch":1606908124,
40     "lastAnsweredCallEventEpoch":1606847063,
41     "lastHangupCallEpoch":1606905028,
42     "representativeUpdated":1606763622000,
43     "currentCall":{
44         "callStarted":1606908123,
45         "calldurationinterval":1606908123,
46         "callAnswered":1606908134,
47         "answered":1,
48         "callername":"Test Voicenter",
49         "callerphone":"0501234567",
50         "callstatus":"Talking",
51         "customdata":{
52         }
53         "direction":"Incoming",
54         "ivrid":"202012021122010135330b4f77",
55         "recording":{
56             "Filename":"2020120-aws-0501234567-0722776772.mp3",
57             "IsMuted":0
58         }
59         "did":"0722776772"
60     }
61 }
62 }
63 ]

```

דוגמא לאירוע של שיחה נכנסת שנענתה והסתיימה

```

1  [
2    "ExtensionEvent",
3    {
4      "data":{
5        "eventName":"extension",
6        "reason":"HANGUP",
7        "cause":"Normal hangup",
8        "callerID":"0501234567",
9        "ivruniqueid":"202012021122010135330b4f77",
10       "servertime":1606908139,
11       "servertimeoffset":120,
12       "calls":[
13       ]
14       "userID":7654321,
15       "userName":"Clark Kent",
16       "number":1234567,
17       "extenUser":"SIPSIP1",
18       "summery":{
19         "representative":"Clark Kent"

```

```

20     }
21     "onlineUserID":7654321,
22     "representative":7654321,
23     "representativeStatus":1,
24     "lastCallEventEpoch":1606908139,
25     "lastAnsweredCallEventEpoch":1606908139,
26     "lastHangupCallEpoch":1606908139,
27     "representativeUpdated":1606763622000,
28     "currentCall":{
29         "callStarted":1606908123,
30         "calldurationinterval":1606908123,
31         "callAnswered":1606908134,
32         "answered":1,
33         "callername":"Test Voicenter",
34         "callerphone":"0501234567",
35         "callstatus":"Talking",
36         "customdata":{
37         }
38         "direction":"Incoming",
39         "ivrid":"202012021122010135330b4f77",
40         "recording":{
41             "Filename":"2020120-aws-0501234567-0722776772.mp3",
42             "IsMuted":0
43         }
44         "did":"0722776772"
45     }
46 }
47 }
48 ]

```

דוגמאות עבור שיחות קליק2קול

שיחות קליק2קול כמו כן שיחות חייגן לנציג (חייגן חכם מתנהג באופן דומה לשיחות נכנסות), מכילות 2 חלקים:

1. רגל 1 - השיחה אשר מקשרת בין מקור השיחה (לרוב נציג). במידה והיה מענה ברגל 1 החלק השני של השיחה ייכנס לפעולה.
2. רגל 2 - החיוג המעשי ליעד.

דוגמא לאירוע של שיחת קליק2קול (רגל 1) שמחייגת בשלוחה

```

1  [
2    "ExtensionEvent",
3    {
4      "data":{
5        "eventName":"extension",
6        "reason":"NEWCALL",
7        "servertime":1606913080,
8        "servertimeoffset":120,
9        "calls":[
10         {
11           "callStarted":1606913080,
12           "calldurationinterval":1606913080,
13           "callAnswered":0,
14           "answered":0,
15           "callername":"0501234567",
16           "callerphone":"0501234567",

```

```

17     "callstatus": "Dialing",
18     "customdata": {
19     }
20     "direction": "Click2Call",
21     "ivrid": "20201200013quvnhxku5v",
22     "recording": {
23         "Filename": "2020120-aws-SIPSIP1-972501234567.mp3",
24         "IsMuted": 0
25     }
26     "did": "",
27     "c2cdirection": "1"
28 }
29 ]
30 "userID": 7654321,
31 "userName": "Clark Kent",
32 "number": 1234567,
33 "extenUser": "SIPSIP1",
34 "summery": {
35     "representative": "Clark Kent"
36 }
37 "onlineUserID": 7654321,
38 "representative": 7654321,
39 "representativeStatus": 1,
40 "lastCallEventEpoch": 1606913081,
41 "lastAnsweredCallEventEpoch": 1606908139,
42 "lastHangupCallEpoch": 1606908139,
43 "representativeUpdated": 1606763622000,
44 "currentCall": {
45     "callStarted": 1606913080,
46     "calldurationinterval": 1606913080,
47     "callAnswered": 0,
48     "answered": 0,
49     "callername": "0501234567",
50     "callerphone": "0501234567",
51     "callstatus": "Dialing",
52     "customdata": {
53     }
54     "direction": "Click2Call",
55     "ivrid": "20201200013quvnhxku5v",
56     "recording": {
57         "Filename": "2020120-aws-0501234567-0722776772.mp3",
58         "IsMuted": 0
59     }
60     "did": "",
61     "c2cdirection": "1"
62 }
63 }
64 }
65 ]

```

דוגמא לאירוע של שיחת קליק2קול (רגל 1) שנענתה בשלוחה

```

1  [
2    "ExtensionEvent",
3    {
4      "data": {
5        "eventName": "extension",

```

```
6   "reason": "ANSWER",
7   "servertime": 1606913082,
8   "servertimeoffset": 120,
9   "calls": [
10    {
11      "callStarted": 1606913080,
12      "calldurationinterval": 1606913080,
13      "callAnswered": 1606913082,
14      "answered": 1,
15      "callername": "0501234567",
16      "callerphone": "0501234567",
17      "callstatus": "Talking",
18      "customdata": {
19      }
20      "direction": "Click2Call",
21      "ivrid": "20201200013quvnhxku5v",
22      "recording": {
23        "Filename": "2020120-aws-SIPSIP1-972501234567.mp3",
24        "IsMuted": 0
25      }
26      "did": "",
27      "c2cdirection": "1"
28    }
29  ]
30  "userID": 7654321,
31  "userName": "Clark Kent",
32  "number": 1234567,
33  "extenUser": "SIPSIP1",
34  "summery": {
35    "representative": "Clark Kent"
36  }
37  "onlineUserID": 7654321,
38  "representative": 7654321,
39  "representativeStatus": 1,
40  "lastCallEventEpoch": 1606913081,
41  "lastAnsweredCallEventEpoch": 1606908139,
42  "lastHangupCallEpoch": 1606908139,
43  "representativeUpdated": 1606763622000,
44  "currentCall": {
45    "callStarted": 1606913080,
46    "calldurationinterval": 1606913080,
47    "callAnswered": 1606913082,
48    "answered": 1,
49    "callername": "0501234567",
50    "callerphone": "0501234567",
51    "callstatus": "Talking",
52    "customdata": {
53    }
54    "direction": "Click2Call",
55    "ivrid": "20201200013quvnhxku5v",
56    "recording": {
57      "Filename": "2020120-aws-0501234567-0722776772.mp3",
58      "IsMuted": 0
59    }
60    "did": "",
61    "c2cdirection": "1"
62  }
63  }
64  }
65  ]
```

דוגמא לאירוע של שיחת קליק2קול (רגל 2) שמחייגת ליעד

```
1  [
2    "ExtensionEvent",
3    {
4      "data":{
5        "eventName":"extension",
6        "reason":"NEWCALL",
7        "servertime":1606913083,
8        "servertimeoffset":120,
9        "calls":[
10         {
11           "callStarted":1606913080,
12           "calldurationinterval":1606913080,
13           "callAnswered":0,
14           "answered":0,
15           "callername":"0501234567",
16           "callerphone":"0501234567",
17           "callstatus":"Talking",
18           "customdata":{
19             }
20           "direction":"Click2Call",
21           "ivrid":"20201200013quvnhxku5v",
22           "recording":{
23             "Filename":"2020120-aws-SIPSIP1-972501234567.mp3",
24             "IsMuted":0
25           }
26           "did":"",
27           "c2cdirection":"2"
28         }
29       ]
30       "userID":7654321,
31       "userName":"Clark Kent",
32       "number":1234567,
33       "extenUser":"SIPSIP1",
34       "summery":{
35         "representative":"Clark Kent"
36       }
37       "onlineUserID":7654321,
38       "representative":7654321,
39       "representativeStatus":1,
40       "lastCallEventEpoch":1606913083,
41       "lastAnsweredCallEventEpoch":1606913082,
42       "lastHangupCallEpoch":1606908139,
43       "representativeUpdated":1606763622000,
44       "currentCall":{
45         "callStarted":1606913080,
46         "calldurationinterval":1606913080,
47         "callAnswered":0,
48         "answered":0,
49         "callername":"0501234567",
50         "callerphone":"0501234567",
51         "callstatus":"Talking",
52         "customdata":{
53           }
54         "direction":"Click2Call",
```

```

55     "ivrid":"20201200013quvnhxku5v",
56     "recording":{
57         "Filename":"2020120-aws-0501234567-0722776772.mp3",
58         "IsMuted":0
59     }
60     "did":"",
61     "c2cdirection":"2"
62 }
63 }
64 }
65 ]

```

דוגמא לאירוע של שיחת קליק2קול (רגל 2) שנענתה ביעד

```

1  [
2    "ExtensionEvent",
3    {
4      "data":{
5        "eventName":"extension",
6        "reason":"ANSWER",
7        "servertime":1606913090,
8        "servertimeoffset":120,
9        "calls":[
10         {
11           "callStarted":1606913080,
12           "calldurationinterval":1606913080,
13           "callAnswered":1606913090,
14           "answered":1,
15           "callername":"0501234567",
16           "callerphone":"0501234567",
17           "callstatus":"Talking",
18           "customdata":{
19             }
20           "direction":"Click2Call",
21           "ivrid":"20201200013quvnhxku5v",
22           "recording":{
23             "Filename":"2020120-aws-SIPSIP1-972501234567.mp3",
24             "IsMuted":0
25           }
26           "did":"",
27           "c2cdirection":"2"
28         }
29       ]
30       "userID":7654321,
31       "userName":"Clark Kent",
32       "number":1234567,
33       "extenUser":"SIPSIP1",
34       "summery":{
35         "representative":"Clark Kent"
36       }
37       "onlineUserID":7654321,
38       "representative":7654321,
39       "representativeStatus":1,
40       "lastCallEventEpoch":1606913083,
41       "lastAnsweredCallEventEpoch":1606913082,
42       "lastHangupCallEpoch":1606908139,
43       "representativeUpdated":1606763622000,

```

```

44 "currentCall":{
45   "callStarted":1606913080,
46   "calldurationinterval":1606913080,
47   "callAnswered":1606913090,
48   "answered":1,
49   "callername":"0501234567",
50   "callerphone":"0501234567",
51   "callstatus":"Talking",
52   "customdata":{
53   }
54   "direction":"Click2Call",
55   "ivrid":"20201200013quvnhxku5v",
56   "recording":{
57     "Filename":"2020120-aws-0501234567-0722776772.mp3",
58     "IsMuted":0
59   }
60   "did":"",
61   "c2cdirection":"2"
62 }
63 }
64 }
65 ]

```

דוגמא לאירוע של שיחת קליק2קול (רגל 2) שנענתה והסתיימה

```

1  [
2    "ExtensionEvent",
3    {
4      "data":{
5        "eventName":"extension",
6        "reason":"HANGUP",
7        "servertime":1606913094,
8        "servertimeoffset":120,
9        "callerID":"0501234567",
10       "ivruniqueid":"20201200013quvnhxku5v",
11       "cause":"Normal hangup",
12       "calls":[
13       ]
14       "userID":7654321,
15       "userName":"Clark Kent",
16       "number":1234567,
17       "extenUser":"SIPSIP1",
18       "summery":{
19         "representative":"Clark Kent"
20       }
21       "onlineUserID":7654321,
22       "representative":7654321,
23       "representativeStatus":1,
24       "lastCallEventEpoch":1606913083,
25       "lastAnsweredCallEventEpoch":1606913082,
26       "lastHangupCallEpoch":1606908139,
27       "representativeUpdated":1606763622000,
28       "currentCall":{
29         "callStarted":1606913080,
30         "calldurationinterval":1606913080,
31         "callAnswered":1606913090,
32         "answered":1,

```



```

33     "callername": "0501234567",
34     "callerphone": "0501234567",
35     "callstatus": "Talking",
36     "customdata": {
37     }
38     "direction": "Click2Call",
39     "ivrid": "20201200013quvnhxku5v",
40     "recording": {
41         "Filename": "2020120-aws-0501234567-0722776772.mp3",
42         "IsMuted": 0
43     }
44     "did": "",
45     "c2cdirection": "2"
46 }
47 }
48 }
49 ]

```

דוגמא לאירוע של שינוי סטטוס

בדוגמה הנ"ל הנציג משנה את הסטטוס שלו לLaunch - סטטוס מספר 3.
ניתן לראות ב Login/Logout API של חברת וויסנטר לקבל מספרי סטטוסים בארגונכם.

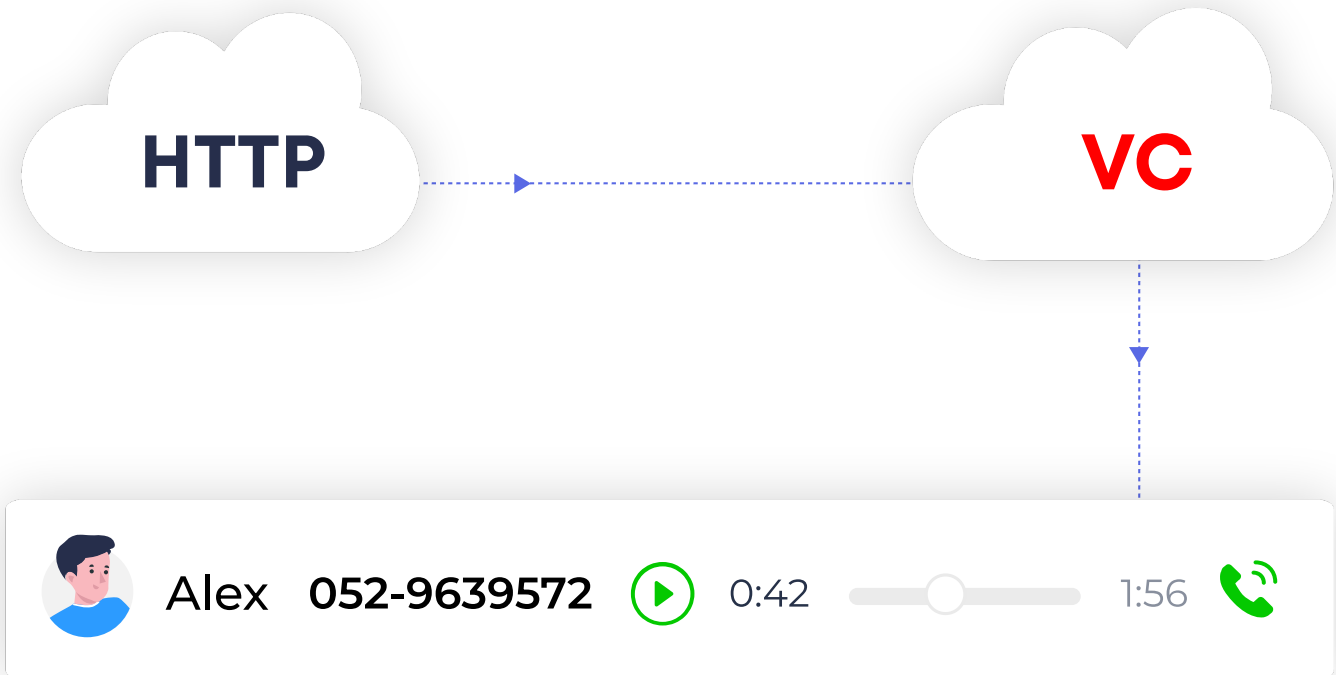
```

1  [
2    "ExtensionEvent",
3    {
4      "eventName": "extension",
5      "reason": "userStatusUpdate",
6      "servertime": 1606917164,
7      "servertimeoffset": 120,
8      "data": {
9        "calls": [
10       ]
11        "userID": 7654321,
12        "userName": "Clark Kent",
13        "number": 1234567,
14        "extenUser": "SIPSIP1",
15        "summery": {
16          "representative": "Clark Kent"
17        }
18        "onlineUserID": 7654321,
19        "representative": 7654321,
20        "representativeStatus": 3,
21        "lastCallEventEpoch": 1606915860,
22        "lastAnsweredCallEventEpoch": 1606915833,
23        "lastHangupCallEpoch": 1606915860,
24        "representativeUpdated": 1606917164000
25      }
26    }
27  ]

```

Active Calls

שירות אקטיב קולס מאפשר לכם לקבל תמונת מצב עדכנית של הפעילות הטלפונית בארגונכם על ידי בקשת HTTP פשוטה התאפשר לכם לנטר את פעילות המשתמשים ומעגלי ההמתנה שלכם.



הסבר כללי

איך השירות עובד?

במידה וברצונכם לקבל תמונה בזק עדכנית של השיחות הפעילות הטלפונית הארגונית שלכם או פעילות טלפונית של נציג מסוים תוכלו לבצע שימוש במתודה: `GetExtensionsCalls`.

לחילופין השירות יוכל לשמש גם עבור הקפצת מסך במתכונת כזו שלאחר מענה לשיחה, הנציג יילחץ על כפתור ייעודי במערכת המידע שלכם. כפתור זה יישלח בקשת API לשירות `Active Calls`.

תוכלו לממש זאת על ידי שליחת בקשת HTTP פשוטה לפי הדוגמא הבאה.

GetExtensionsCalls

מתודה זו מחזירה נתונים על פעילות טלפונית של שלוחה ספציפית או כלל השלוחות בארגונכם.

1 | <https://monapisec.voicenter.co.il/comet/API/GetExtensionsCalls>

פורמט בקשה

- 1. POST-JSON.
- 2. GET.

פורמט תגובה

1. POST-JSON.

פרמטרים בבקשה שלכם

שם שדה	תיאור	סוג שדה	הערות
code	מזהה ארגוני אישי, ניתן על ידי וויסנטר.	מחרוזת	חובה
extension	במידה וברצונכם לקבל מידע על פעילות טלפונית של שלוחה ספציפית, תוכלו להשתמש בשדה זה. בשדה זה תוכלו להשתמש בערך של מזהה sip שלוחה אשר ניתן על ידי וויסנטר. במידה ופרמטר זה אינו מופיע בבקשה שלכם יינתן מידע עבור כלל הארגון.		

בקשה לדוגמא בפורמט GET

1 | <https://monapisec.voicenter.co.il/comet/API/GetExtensionsCalls?code=XXXXXXXXXXXX&extension=SIPSIP>

בקשה לדוגמא בפורמט POST-JSON

```
1 {
2   "code": "XXXXXXXXXXXX",
3   "extension": "SIPSIP"
4 }
```

פרמטרים בתשובה

שם שדה	תיאור שדה	סוג שדה
ERR	סטטוס התגובה: במידה והבקשה תקינה יוחזר סטטוס "0". במידה ופורמט הבקשה הוא לא תקין יוחזר ססטוס "1". במידה והערך של הפרמטרים בבקשה אינם תקינים יוחזר סטטוס "2".	מספר שלם
DESC	תיאור סטטוס התגובה: בתשובה יופיע תיאור "OK" במידה והבקשה תקינה . בתשובה יופיע תיאור "Authorization failed" במידה ופורמט הבקשה הוא לא תקין. בתשובה יופיע תיאור "Internal error" במידה והערך של הפרמטרים בבקשה אינם תקינים.	מחרוזת
EXTENSIONS	מציג את השלוחות הרלוונטיות לבקשה שלכם בתוך מערך JSON.	מערך
name	שם משתמש של השלוחה.	מחרוזת
userID	מזהה משתמש ייחודי של המשתמש המיוחס לשיחה.	מספר שלם
representative	שם של הנציג אשר מחובר לשלוחה.	מחרוזת
onlineUserID	מזהה משתמש ייחודי אשר מחובר לשלוחה - רלוונטי עבור עבודה עם כיסאות חמים.	מספר שלם
username	מזהה טלפוני ייחודי של השלוחה, נקרא גם מזהה sip.	מחרוזת
onlineUserStatus	סטטוס המשתמש אשר מחובר כרגע לשלוחה על פי ההגדרה בממשק הניהול: "1" - לוגין "2" - לוגאאוט "3" - הפסקת צהריים "5" - זמן אדמיניסטרטיבי "7" - הספקה קצרה "9" - אחר "11" - הדרכה "12" - פגישה קבוצתית "13" - תדריך	מספר שלם
calls	מציג את המידע עבור השיחות הפעילות באותו רגע בתוך מערך JSON.	מספר שלם
callStarted	זמן תחילת השיחה בפורמט Epoch.	מספר שלם
callAnswered	זמן מענה של השיחה בפורמט Epoch, במידה והשיחה לא נענתה יופיע 0 בערך הזה.	מספר שלם
callername	מזהה מתקשר אשר מוצג ליעד (רק עבור שלוחות וויסנטר).	מחרוזת
callerphone	מספר מזהה של המתקשר.	מחרוזת

שם שדה	תיאור שדה	סוג שדה
callstatus	סטטוס השיחה: 1 - "Ringing" - שיחה נכנסת כאשר היא מצלצלת אצל שלוחה/ות. 2 - "Dialing" - שיחה יוצאת בשלב של חיוג ליעד. 3 - "Talking" - שיחה נכנסת או יוצאת פעילה. 4 - "Hold" - שיחה נכנסת או יוצאת במצב ממתינה.	מחרוזת
customdata	מציג קוסטום דאטה של השיחה שהתקבל אלינו ממכם עבור אותה שיחה, מוצג בתוך מערך JSON בתשובה. כמו כן, במידה ולשיחה יש שיחת מקור אחרת המזהה שיחה המקורי יוצג במערך זה תחת שדה: "OriginalIvrUniqueID".	מערך
direction	כיוון השיחה. עבור שיחות נכנסות יוצג Incoming ועבור שיחות יוצאות יוצג Outgoing.	מחרוזת
ivrid	מזהה ייחודי של השיחה.	מחרוזת
recording	מערך של JSON אשר מציג את פרטי הקלטת השיחה.	מערך
Filename	שם קובץ של ההקלטה.	מחרוזת
IsMuted	מציג האם השיחה הנוכחית מוקלטת במידה והשיחה אכן מוקלטת בשדה זה יוצג הערך 0, אחרת יוצג הערך 1.	מספר שלם
did	במידה והשיחה היא שיחה נכנסת, פרמטר זה יציג את מספר הטלפון אליו התקשרו.	מחרוזת

תגובה לדוגמא

```
1  {
2    "ERR":0,
3    "DESC":"OK",
4    "EXTENSIONS":[
5      {
6        "name":"User 1",
7        "representative":"User 1",
8        "username":"SIPSIP1",
9        "extensionID":875756567,
10       "userID":6946792,
11       "onlineUserID":0,
12       "onlineUserStatus":2,
13       "calls":[
14         ]
15     }
16     {
17       "name":"User 2",
18       "representative":"User 2",
19       "username":"SIPSIP2",
20       "extensionID":97483478,
21       "userID":46454322,
22       "onlineUserID":46454322,
23       "onlineUserStatus":1,
```

```
24     "calls":[
25         {
26             "callStarted":1602465818,
27             "callAnswered":1602465819,
28             "answered":1,
29             "callername":"Voicenter",
30             "callerphone":"0722776772",
31             "callstatus":"Talking",
32             "customdata":{
33             }
34             "direction":"Outgoing",
35             "ivrid":"2020101201cc7b38df",
36             "recording":{
37                 "Filename":"2020101201cc7b38df-aws-SIPSIP2-972722776772.mp3",
38                 "IsMuted":0
39             }
40             "did":""
41         }
42     ]
43 }
44 ]
45 }
```

GetQueuesCallers

מתודה זו מחזירה מידע על השיחות הפעילות כרגע במעגל המתנה מסוים או כללי מעגלי ההמתנה בארגונכם.

קישור שיש לפנות אליו

```
1 | https://monapisec.voicenter.co.il/comet/API/GetQueuesCallers
```

פורמט הבקשה

- 1. POST-JSON.
- 2. GET.

פורמט התגובה

- 1. POST-JSON.

פרמטרים בבקשה

שם שדה	תיאור שדה	סוג שדה	הערות
code	מזהה ארגוני ייחודי, ניתן על ידי וויסנטר.	מחרוזת	חובה

שם שדה	תיאור שדה	סוג שדה	הערות
queue	במידה וברצונכם לקבל מידע עבור שיחות פעילות במעגל המתנה מסוים יש להוסיף את מזהה מעגל ההמתנה לפרמטר queue בבקשה שלכם. במידה והבקשה אינה כוללת את השדה queue התשובה תציג את השיחות הפעילות בכלל מעגלי ההמתנה בארגונכם.	מחרוזת	רשות

GET בקשה לדוגמא בפורמט

1	https://monapisec.voicenter.co.il/comet/API/GetQueuesCallers?code=XXXXXXXXXXXXX&queue=XXXXXXXXX
---	---

POST-JSON בקשה לדוגמא בפורמט

1	{
2	"code": "XXXXXXXXXXXXX",
3	"queue": "XXXXXXXXX"
4	}

פרמטרים בתשובה

שם שדה	תיאור	סוג שדה
ERR	סטטוס התגובה: במידה והבקשה תקינה יוחזר סטטוס "0". במידה ופורמט הבקשה הוא לא תקין יוחזר ססטוס "1". במידה והערך של הפרמטרים בבקשה אינם תקינים יוחזר סטטוס "2".	מספר שלם
DESC	תיאור סטטוס התגובה: בתשובה יופיע תיאור "OK" במידה והבקשה תקינה . בתשובה יופיע תיאור "Authorization failed" במידה ופורמט הבקשה הוא לא תקין. בתשובה יופיע תיאור "Internal error" במידה והערך של הפרמטרים בבקשה אינם תקינים.	מחרוזת
QUEUES	מערך של JSON אשר מציג את מעגלי ההמתנה הקיימים.	מערך
Name	שם מעגל ההמתנה	מחרוזת
ID	מזהה ייחודי של מעגל ההמתנה.	מספר שלם
Weight	המשקל המוגדר למעגל ההמתנה.	מספר שלם
Callers	מערך JSON אשר מציג מידע על השיחות הפעילות באותו רגע.	מערך

שם שדה	תיאור	סוג שדה
Phone	מספר טלפון של הלקוח	מחרוזת
JoinTime	זמן השיחה בפורמט Epoch שבה השיחה הצטרפה למעגל המתנה.	מספר מלא
CallID	מזהה שיחה ייחודי	מחרוזת
Duration	משך זמן ההמתנה בשניות של השיחה במעגל המתנה	מספר מלא

תגובה לדוגמא

```
1  {
2    "ERR":0,
3    "DESC":"OK",
4    "QUEUES":[
5      {
6        "Name":"QUEUE 1",
7        "ID":12345678,
8        "Weight":5,
9        "Callers":[
10         {
11           "Phone":"0722776772",
12           "CallID":"202010131430590714966",
13           "JoinTime":1602599565,
14           "Duration":21
15         }
16       {
17         "Phone":"0501234567",
18         "CallID":"202010131433000d14cc4b",
19         "JoinTime":1602599583,
20         "Duration":3
21       }
22     ]
23   }
24   {
25     "Name":"QUEUE 2",
26     "ID":87654321,
27     "Weight":0,
28     "Callers":[
29     ]
30   }
31 ]
32 }
```


Login/Logout API

לוגין לוג אאוט API מאפשר לנציג להיכנס או למשמרת או לשנות סטטוס ישירות מתוך מערכת המידע הארגונית שלכם. נציג יכול בקלות לשנות סטטוס על ידי שימוש בבקשת HTTP פשוטה.



הסבר כללי

איך השירות עובד?

במערכת המידע שלכם תוכלו לאפשר לנציגים שלכם לשנות סטטוס בלחיצת כפתור.
בעת שימוש בכפתור במערכת המידע הארגונית שלכם תישלח בקשת HTTP אל הAPI כדי לשנות סטטוס לסטטוס הרצוי עבור המשתמש שביקש לבצע זאת.
לדוגמא שינוי סטטוס להפסקת צהריים על מנת להפסיק קבלת שיחות נכנסות למשך ההפסקה.

קישור שיש לפנות אליו

```
1 | https://api.voicenter.com/UserLogin/SetStatusFromAPI
```

פורמט בקשה

- 1. POST-JSON
- 2. GET

פורמט תשובה

- 1. POST-JSON

פרמטרים בבקשה

שם שדה	תיאור שדה	סוג שדה	הערות
Code	מזהה ארגוני אישי, ניתן על ידי וויסנטר.	מחרוזת	חובה
UserId	מזהה משתמש בוויסנטר של הנציג.	מחרוזת	חובה
ExtensionUser	מזהה שלוחה (SIP) של הנציג בוויסנטר.	מחרוזת	חובה
Status	מזהה מספרי של הסטטוסים האפשריים לפי הגדרת החשבון שלכם: סטטוס לוגין - 1 סטטוס לוג אאוט - 2 סטטוס הפסקת צהריים - 3 סטטוס זמן אדמיניסטרטיבי - 5 סטטוס הפסקה פרטית - 7 סטטוס אחר - 9 סטטוס הדרכה - 11 סטטוס פגישה מחלקתית - 12 סטטוס תקציר - 13 שמות הסטטוסים ניתנים לשינוי בממשק הניהול שלכם.	מספר שלם	חובה

בקשה לדוגמא בפורמט Get

```
1 | https://api.voicenter.com/UserLogin/SetStatusFromAPI?Code=XXXXXXXXXX&UserId=123456789&ExtensionUser=sip
```

בקשה לדוגמא בפורמט POST-JSON

```
1 {
2   "Code": "XXXXXXXXXX",
3   "UserId": "123456789",
4   "ExtensionUser": "sipsip",
5   "Status": 1
6 }
```

פרמטרים בתגובה

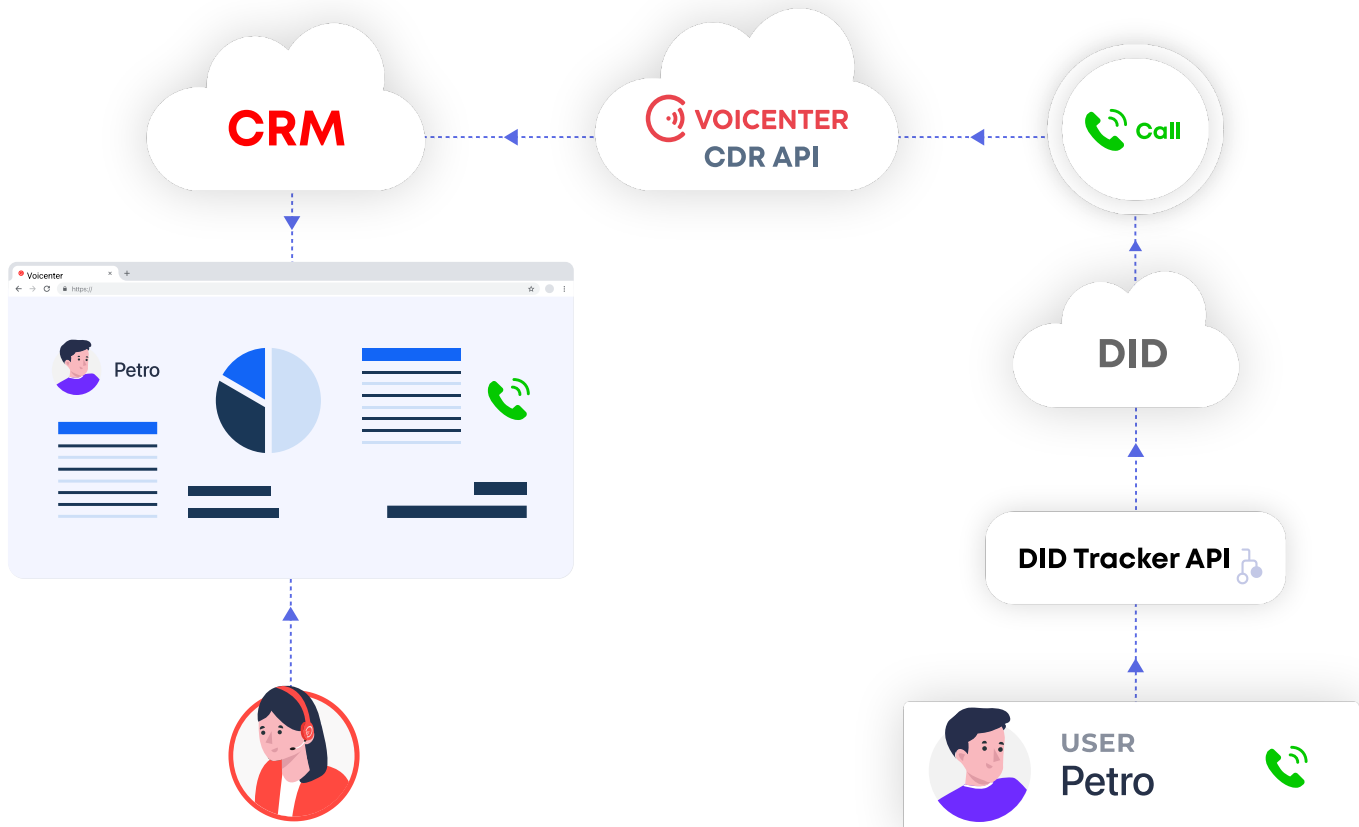
Type	תיאור שדה	שם שדה
מספר שלם	סטטוס התגובה: במידה והבקשה תקינה יוחזר סטטוס "1". במידה והבקשה שלכם אינה כוללת מזהה משתמש או קוד ארגוני יוחזר ססטוס "2". במידה והערך של מזהה השלוחה אינו תקין בבקשה יוחזר סטטוס "3". במידה והערך של הסטטוס בבקשה שלכם אינו מוגדר בחשבונכם יוחזר סטטוס "4".	Status
מספר שלם	שגיאה של סטטוס התגובה: במידה ופורמט הבקשה אינו תקין יוחזר סטטוס "0". במידה והבקשה שלכם תקינה יוחזר סטטוס "1". במידה והערך של מזהה השלוחה אינו תקין בבקשה יוחזר סטטוס "3". במידה והייתה בעיה פנימית שהובילה לשגיאה יוחזר סטטוס "4". במידה וחסרים פרמטרים בבקשה שלכם יוחזר סטטוס "6".	StatusError
מחרוזת	תיאור שגיאה של התגובה: יוזר תיאור סטטוס "OK" אם הבקשה הייתה תקינה. יוחזר תיאור ססטוס "Authorization Failed" במידה ופורמט הבקשה או הקוד הארגוני אינו תקין. יוחזר תיאור סטטוס "Status not support" במידה והסטטוס שמופיע בבקשה אינו מוגדר בחשבונכם. יוחזר תיאור סטטוס "Extension is already in use" במידה ונציג מנסה לבצע לוגין לשלוחה שכבר מחוברת. יוחזר תיאור סטטוס של "No extension found" במידה ומזהה השלוחה אינו תקין. . יוחזר תיאור סטטוס של "Error on update" במידה והתרחשה בעיה בצד שרת של השירות.	StatusErrorMessage

דוגמא לתגובה

```
1 {
2   "Status": 1,
3   "StatusError": 1,
4   "StatusErrorMessage": "OK"
5 }
```


Lead Tracker API

Lead Tracker API מאפשר לכם לעקוב אחרי הפעילות הטלפונית של העסק שלכם בפלטפורמות הפרסומיות השונות שלכם כגון: מיני אתרים, דפי נחיתה ועוד. בעזרת API זה תוכלו לנתח, לעבד ולתרגם אחוזי המרה מוצלחים עבור כל מספר שקיבל שיחה נכנסת ובכך למדוד אפקטיביות של מקור הפרסום שלכם. האם המתקשר הופנה אליכם מהאתר דרך Google Ads, Facebook ועוד.. כל מה שתצטרכו לבצע הוא להטמיע אצלכם סקריפט JS אשר עוקב על שיחות נכנסות באתרי הפרסום שלכם.



הסבר כללי

עליכם להטמיע את הסריקפט (מופיע בהמשך) ותוכלו לפרסם מספרי טלפון באתרי הפרסום שלכם מתוך מאגר שניתן לכם.
לכל מספר טלפון תוכלו להצמיד פרמטרים מיוחדים שלכם (ראו דוגמא מטה) אשר תקבלו אותם בחזרה עם פרטי סיכום השיחה.

שדה	סוג שדה	דוגמא	תיאור
token	מחרוזת	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxzzzzzzzzzz	טוקן זה יסופק לכם על ידי וויסנטר והוא יוצמד למאגר מספרי טלפון שישוייך לכם.

דוגמא עבור actions.call

דוגמא HTML בצד לקוח actions.call, עבור ניסיונות ובדיקה תוכלו ללחוץ כאן.

```
1  <!DOCTYPE html>
2  <html lang="en">
3  <head>
4  <meta charset="UTF-8">
5  <title>LEAD TRACKER EXAMPLE</title>
6  </head>
7  <body>
8  <button class="call-me">
9  Call Me by class
10 </button>
11 <button id="callMe">
12 Call Me by id
13 </button>
14 <script type="text/javascript" src="https://cdn.voicenter.co/cdn/Scripts/did_trace_worker/index.min.js">
15 <script type="text/javascript">
16 VC_DID_TRACKER.init(
17   'token',
18   {
19     name: 'John Doe'
20   },
21   {
22     call: ['.call-me', '#callMe']
23   })
24 </script>
25 </body>
26 </html>
```

דוגמא עבור actions.href

דוגמא HTML בצד לקוח actions.href, עבור ניסיונות ובדיקה תוכלו ללחוץ כאן.

```
1  <!DOCTYPE html>
2  <html lang="en">
3  <head>
4  <meta charset="UTF-8">
5  <title>LEAD TRACKER EXAMPLE</title>
6  </head>
7  <body>
8  <a href="test" class="replace-my-href">
9  I will have a new href by class
10 </a>
11 <br>
12 <a href="test" id="replaceMyHref">
13 I will have a new href by id
14 </a>
15 <script type="text/javascript" src="https://cdn.voicenter.co/cdn/Scripts/did_trace_worker/index.min.js">
16 <script type="text/javascript">
17 VC_DID_TRACKER.init(
18   'token',
19   {
20     name: 'John Doe'
21   },
22   {
```

```
23 href: ['.replace-my-href', '#replaceMyHref']
24 })
25 </script>
26 </body>
27 </html>
```

דוגמא עבור actions.text

דוגמא HTML בצד לקוח actions.text, עבור ניסיונות ובדיקה תוכלו ללחוץ כאן.

```
1 <!DOCTYPE html>
2 <html lang="en">
3 <head>
4 <meta charset="UTF-8">
5 <title>LEAD TRACKER EXAMPLE</title>
6 </head>
7 <body>
8 <p class="replace-me">
9 I will be replaced by class
10 </p>
11 <p id="replaceMe">
12 I will be replaced by id
13 </p>
14 <script type="text/javascript" src="https://cdn.voicenter.co/cdn/Scripts/did_trace_worker/index.min.js">
15 <script type="text/javascript">
16 VC_DID_TRACKER.init(
17 'token',
18 {
19 name: 'John Doe'
20 },
21 {
22 text: ['.replace-me', '#replaceMe']
23 })
24 </script>
25 </body>
26 </html>
```

דוגמא עבור no_action

דוגמא HTML בצד לקוח no_action, עבור ניסיונות ובדיקה תוכלו ללחוץ כאן.

```
1 <!DOCTYPE html>
2 <html lang="en">
3 <head>
4 <meta charset="UTF-8">
5 <title>LEAD TRACKER EXAMPLE</title>
6 </head>
7 <body>
8 <script type="text/javascript" src="https://cdn.voicenter.co/cdn/Scripts/did_trace_worker/index.min.js">
9 <script type="text/javascript">
10 VC_DID_TRACKER.init(
11 'token',
12 {
13 name: 'John Doe'
14 })
15
```



```
16 .then(function (DID) {
17   console.log(`DID: ${DID}`)
18 })
19 </script>
20 </body>
    </html>
```

קובץ צד שרת Index.min.js

הקובץ הנ"ל צריך להיות חלק מהHTML שלכם על מנת שהשירות יעבוד.
תוכן של הקובץ נמצא גם כאן.
לחלופין תוכלו לשמור את הקובץ בשרת אצלכם ודרך הHTML לבצע הפנייה אליו.

```
1  const VC_DID_TRACKER=function(){const t={href:[],text:[],call:[]},e="voicenter_did_tracer_did",n="voicen
```