

Открытое API ВАТС МТТ Бизнес

Предупреждение

При использовании мобильной версии могут быть недоступны некоторые элементы управления страницей. Вы можете переключиться на полную версию сайта или скачать приложение Confluence, чтобы получить доступ ко всем элементам управления страницей.

Определения и сокращения

Значение	Расшифровка значения
Открытое API	Коммерческое название услуги ОАО «МТТ» по интеграции с ВАТС МТТ Бизнес.
ВАТС	Виртуальная Автоматическая Телефонная Станция.
API	Application Programming Interface - программный интерфейс приложения.
РМ	Рабочее Место пользователя ВАТС МТТ Бизнес.
Терминал	Оконечное устройство, подключаемое тем или иным способом к ВАТС для приема вызовов.
Трансфер	Переадресация активного вызова на другой номер.
ЛК МТТ Бизнес	Личный кабинет портала ВАТС МТТ Бизнес.
ЛС МТТ Бизнес	Лицевой Счет ВАТС МТТ Бизнес.
OAuth 2.0	Принцип организации предоставления прав (или делегирования прав) от одного приложения к другому приложению. Описан в RFC 6749.

Назначение и описание

Открытое API предназначено для интеграции различных сторонних приложений с услугами, которые предоставляет ВАТС МТТ Бизнес. За счет интеграции приложений с ВАТС МТТ Бизнес предполагается расширение спектра предоставляемых услуг конечному пользователю за счет синергетического эффекта и реализация новой функциональности.

Для того чтобы воспользоваться решением необходимо быть Клиентом ВАТС МТТ Бизнес и в ЛК МТТ Бизнес в разделе услуги перейти на вкладку "Открытое API" и перевести слайдер в состояние ВКЛ.

The screenshot shows the MTT Business Admin interface. At the top, there is a navigation bar with the MTT logo and the text "МТТ Бизнес (Администратор)". To the right of the logo are navigation links: "Журнал", "Настройки", "Услуги" (highlighted), "Оплата", and "Поддержка".

The main content area is titled "Открытое API". Below the title, there is a sub-header "Открытое API" and a description: "Открытое API от МТТ позволяет принимать сразу несколько звонков, анализировать и прослушивать разговоры. Используя данное решение можно существенно расширить потенциал компании, сократить расходы на связь, сэкономить рабочее время сотрудников и увеличить поток клиентов." Below the description is a link: "Скачать инструкцию по подключению".

Below the description, there is a note: "Производится до тех пор, пока подписка на сервис активна. После отключения сервиса записи хранятся и доступны в Облачном хранилище МТТ 90 дней."

There are three main settings sections:

- Открытое API:** A toggle switch is currently turned on.
- Абонентская плата:** 1000 руб./мес.
- Статус:** Активна

Below these settings, there is a section titled "Мои интеграции" with a "Создать" button.

On the right side of the interface, there is a vertical menu with the following items: Многоканальный городской номер, Бесплатный вызов (8-800, 8-804), Мобильный номер, Исходящая связь VoIP, Виртуальная АТС, Запись разговоров, Web-виджеты, Переадресация со стороннего номера, Открытое API, SMS-общение, SIM-карта.

В зависимости от конфигурации, Рабочие Места в ВАТС МТТ Бизнес могут быть как самостоятельными терминальными устройствами, так и объединять под одним из рабочих мест несколько терминалов (локаций) с различными методами распределения вызовов между ними.

То есть формируется иерархия терминальных устройств и одно Рабочее место может объединять несколько или один терминал(ов).

Возможности решения

Открытое API ВАТС МТТ Бизнес позволяет:

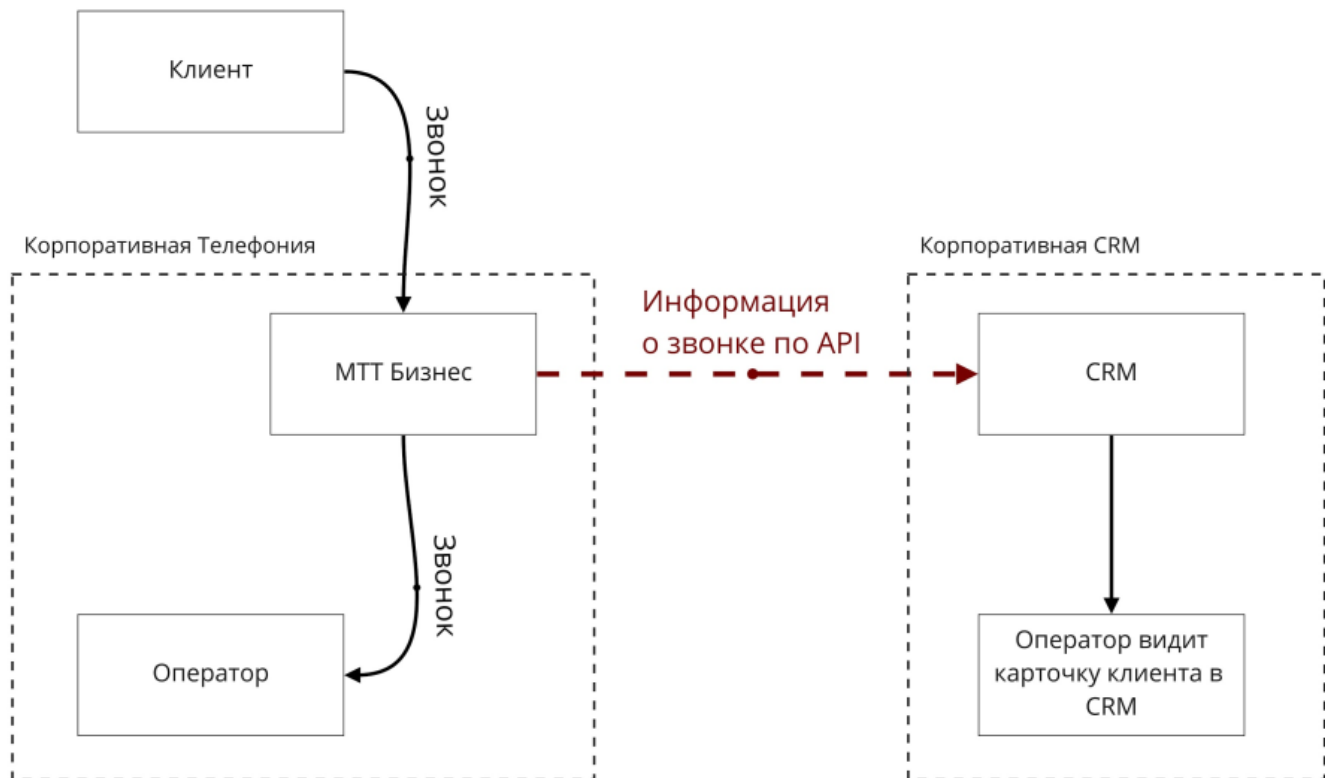
1. Обеспечить авторизацию между приложениями и ВАТС МТТ Бизнес по принципам OAuth 2.0.
2. Предоставляет возможности сторонним приложениям:
 - получить структуру Рабочих Мест, терминалов и нумерации, которые используются в ВАТС пользователя.
 - информирует об изменениях, произведенных пользователем в настройках ВАТС МТТ Бизнес.
 - информирует о вызовах и их состояниях в режиме реального времени (начало вызова, конец вызова, получение вызова на рабочее место и перенаправление вызова с рабочего места).
 - информирует о готовности записи разговора по вызову.
3. Устанавливает входящие вызовы на временный паркинг до 5 секунд для осуществления управления входящими вызовами сторонними приложениями. Если в альтернативной обработке нет необходимости, то приложение может «сбросить» вызов с паркинга и отправить вызов дальше по стандартному пути при помощи метода terminateCall.
4. Позволяет осуществлять управление вызовами сторонним приложениям.

Возможные способы реализации в сторонних приложениях

Суть решения заключается в том, что по определенным событиям происходит обмен данными. Таких событий несколько (описаны выше), из них формируются возможности. Далее мы рассмотрим каждую возможность в подробности и приведём примеры их реализации.

Преимущества: сокращение времени разговора и беседа по делу, возможность обратиться к Клиенту по имени, повышает лояльность Клиента и помогает выстраивать с ним доверительную коммуникацию. Показывает профессиональность подхода компании в целом.

Схема работы:



Описание: на корпоративную телефонию МТТ Бизнес поступает входящий вызов. Он адресуется на РМ сотрудника согласно настроенной в ВАТС МТТ Бизнес логике и одновременно информация о нём передаётся по API в корпоративную CRM. Получив эту информацию, корпоративная CRM осуществляет по номеру телефона поиск карточки клиента и отображает её на мониторе РМ сотрудника.

Преимущества: позволяет упростить и оптимизировать работу сотрудников, организовать автоматизацию процессов отдела продаж. Звонок Клиентам осуществляется буквально в один клик.

Схема работы:



Описание: сотрудник открывает в корпоративной CRM карточку Клиента и желая связаться с ним нажимает на его телефонный номер. Информация об этом действии передаётся в ВАТС МТТ Бизнес и она осуществляет звонок на РМ сотрудника («первое плечо»). После того, как сотрудник ответит на вызов осуществляется вызов номера Клиента («второе плечо»). Это позволяет избежать ситуации, когда случайное нажатие на номер в корпоративной CRM сгенерирует ложный вызов Клиенту, и в момент ответа Клиента сотрудник уже на линии ожидает его ответа.

Преимущества: позволяет в автоматическом режиме создавать карточку клиента (если её ещё нет), фиксировать факт вызовов и его статус в сущностях CRM и статистике вызовов CRM, скачивать и прослушивать записи разговоров. Это позволяет организовать автоматический учёт и фиксацию обращений клиентов при входящих звонках, контролировать работу своих сотрудников и иметь материал на случай сложных ситуаций, проверять соблюдение скриптов на каждом этапе общения с Клиентами.

Схема работы:



Описание: Информация о факте совершённого или пропущенного входящего или исходящего вызова посредством API передаётся в корпоративную CRM. В зависимости от её настроек, может выполняться создание сущностей (сделка, лид, контакт, задача) либо не выполняться. По факту состоявшихся вызовов формируется файл с записью разговора, информация об этом так же передаётся посредством API в CRM для прикрепления к какой-либо сущности. В зависимости от функциональности корпоративной CRM возможно создать отчёт о всех вызовах в разрезе сотрудник/Клиент/сделка, прослушать все разговоры по интересующему сотруднику или Клиенту.

Преимущества: позволяет в автоматическом режиме распределять входящие вызовы по персональным менеджерам. Это позволяет закрепить ключевых Клиентов за специалистами продаж или обслуживания и построить процесс ведения Клиента в случае «длинной» сделки. Для новых Клиентов (потенциальных) позволяет организовать моментальный ответ.

Схема работы:



Описание: при поступлении входящего вызова, он «паркуется» на время до 5 секунд и происходит запрос по API корпоративной CRM о наличии персонального менеджера для входящего номера. Если такого менеджера нет, или это новый номер, то необходимо «сбросить паркинг» и вызов будет незамедлительно распределён соответствующей ранее настроенной схеме распределения входящих вызовов ВАТС МТТ Бизнес. Если же такой менеджер найден, то вызов маршрутизируется на его РМ. В случае не доступности менеджера, вызов возвращается на маршрутизацию по ранее настроенной схеме распределения входящих вызовов ВАТС МТТ Бизнес.

Особенности работы и известные ограничения

1. При переадресации на внешний номер и при использовании IP SIP терминала приходят не все event'ы, а только event trying и finished.
2. При трансфере вызова с терминала FMC на другой номер, трансфер не возможен и вызов завершается.
3. Нотификация о записи разговора приходит только если вызов проходит через РМ. При настройке логики распределения вызовов необходимо это учитывать и добавлять РМ в качестве промежуточного звена. Если использовать IP SIP терминал и инициировать исходящие вызовы не с РМ, то запись разговора так же не сформируется.
4. Решение не занимается преобразованием номеров и передаёт их в поступившем формате. К примеру, некоторые операторы могут передавать номер с двумя ведущими нулями: 0079581234567.
5. При использовании мобильного приложения МТТ Бизнес в качестве РМ, из за его особенностей работы, происходит дублирование нотификаций.
6. При звонке через IVR на FMC, для корректного получения нотификаций, необходимо FMC терминал добавлять в групп и затем саму эту группу добавлять в меню IVR.
7. На каждый экземпляр решения распространяется ограничение API в 5 RPS.
8. Если необходимо использовать разные URL адреса (redirect_url) для приёма нотификаций и отправки команд, то можно настроить в личном кабинете 2 интеграции с разными URL. Одну из них использовать для отправки команд, вторую для прослушивания нотификаций. На той, что используется только для отправки команд рекомендуется отключить ползунок под названием интеграции для минимизации лишней нагрузки и ошибок.
9. История нотификаций не сохраняется. Они передаются в реальном времени в момент возникновения.