

# Description de l'interface XML-RPC de la iQueue

La stratégie de sonnerie « iQueue » (voir aussi « [Configurer l'iQueue sur STARFACE](#) » und « [Configurer l'analyse pour l'iQueue](#) ») permet aux applications externes d'accéder à des données en direct et à des données historiques. La technologie XML-RPC est utilisée pour les deux interfaces. Les données en direct d'une iQueue sont appelées à l'aide de la fonction XML-RPC « Queue.getLiveData », qui attend un paramètre d'entrée :

```
<name>queueName</name> <string>...</string>
```

Cette fonction renvoie les valeurs suivantes :

**callersLiveData** (LIST) - Cette valeur de retour est une liste, qui à son tour contient des maps comme éléments. Chaque mappe contient des informations (clé -> valeur) sur exactement un appelant qui se trouve dans la queue à ce moment-là. La liste est triée en fonction de la position de l'appelant dans la queue. Chaque mappe contient les clés suivantes :

Nom	Type	Description
Callerid	String	L'ID unique de l'appel (z.B.: 995624b0-7385-404d-a658-dc942a1cbfe9)
CallerNumber	String	Le numéro de téléphone de l'appelant
CallerName	String	Nom de l'appelant sous la forme « Numéro composé : Nom de l'appelant Numéro de l'appelant » (par exemple : 154813 : John Doe 01238756)
CallerChannel	String	L'ID unique du canal d'appel (ce n'est pas un canal d'appel au sens physique du terme !)
CallerPriority	Int	Priorité d'appel
CallerTime	String	L'horodatage Unix de l'entrée dans la queue (par exemple : 1304682789341)
CallerPosition	Int	Indique la position actuelle de l'appelant dans la queue. La position peut s'écarter temporairement de la position réelle dans la queue. Si l'appel est déjà passé, la valeur de la touche est -1.
CallerState	String	Un appel peut avoir lieu dans l'un des quatre états :  1. WAITING        - L'appelant est en attente dans la queue. 2. RINGING        - Une tentative est faite pour transférer l'appelant à un agent. 3. CONNECTED     - L'appelant est connecté à un agent. 4. EXITED         - L'appelant n'est plus dans la queue, par exemple parce qu'il a raccroché.
AgentId	String	L'ID de connexion de l'agent auquel l'appelant est connecté (par exemple : 0013). Cette valeur est vide pour les statuts d'appel « CALLING » et « WAITING ».
AgentName	String	Nom de l'agent auquel l'appelant est connecté. Cette valeur est vide pour les statuts d'appel « CALLING » et « WAITING ».

**agentsLiveData** (MAP) - Ce paramètre de retour est une map, qui à son tour contient des mappes comme éléments. La clé de la map est le ID de connexion de l'agent. Chaque map d'éléments contient des informations (clé -> valeur) sur un agent :

Nom	Type	Description
AgentId	String	ID de connexion de l'agent
AgentName	String	Nom de l'agent
AgentGroupState	String	Indique si l'agent est actuellement connecté au groupe ou non. Les valeurs possibles sont :  1. ACTIVE        - L'agent est connecté au groupe 2. INACTIVE     - L'agent est déconnecté du groupe
AgentUserState	String	Affiche le statut d'utilisateur d'un agent. Les valeurs possibles sont :  1. DO_NOT_DISTURB - L'agent a la fonction DND/silence active et n'est donc pas appelé par la file d'attente. 2. AVAILABLE        - Le DND n'est pas actif pour cet agent et il peut être appelé depuis la queue (en fonction de son groupe/statut téléphonique) 3. UNAVAILABLE     - Le DND n'est pas actif pour cet agent et il ne peut pas être appelé depuis la queue (en fonction de son groupe/statut téléphonique)

AgentPhone State	String	Indique la disponibilité téléphonique (statut) d'un agent :  1. UNAVAILABLE - L'agent n'est enregistré sur aucun téléphone et ne peut donc pas être appelé. 2. AVAILABLE - L'agent n'est pas actuellement au téléphone et peut être appelé si son groupe et son statut d'utilisateur le lui permettent. 3. RINGING - L'agent est actuellement appelé. 4. ACTIVE - L'agent est actuellement en appel ou en phase d'établissement de l'appel. 5. QUEUE_PAUSE - L'agent est en post-traitement en ce moment.
------------------	--------	---

## Interface d'historique

Les données historiques d'une iQueue sont appelées à l'aide de la fonction XML-RPC « Queue.getHistoryData ». Le paramètre d'entrée pour cela est une « struct » avec trois spécifications de valeur :

Nom	Type	Description
queueName	String	Nom du groupe iQueue souhaité
from	dateTime.iso8601	Début de l'intervalle de temps (doit contenir une valeur de temps conforme au XML-RPC)
to	dateTime.iso8601	Fin de la période (muss einen XML-RPC konformen Zeit-Wert enthalten)

Cette fonction a une valeur de retour :

**queueHistoryData** (LIST) - Les éléments de la liste sont des mappes et chaque map contient des informations sur un appel précis. La liste est triée en fonction de l'horodatage des appels. Chaque élément de la liste contient les clés suivantes :

Nom	Type	Description
callId	String	ID de l'appel dans la base de données commençant par 1.
callStepId	Int	Fusionne plusieurs entrées de différents utilisateurs s'ils appartiennent à un même appel.
callLegUUID	String	ID unique du CallLeg
agentId	String	Login de l'agent qui a accepté l'appel/Champ vide = Appel non accepté
cdrAccountId	Int	ID de compte de l'utilisateur auquel l'entrée de la liste d'appels appartient
callerAccountId	Int	ID de compte de l'appelant s'il s'agit d'un utilisateur interne, sinon vide
calledAccountId	Int	ID de compte de l'appelé s'il s'agit d'un utilisateur interne, sinon vide
calledCallerId	String	CallerId tel qu'il est affiché sur le téléphone
startTime	String	Début de l'appel sous forme d'horodatage Unix
ringingtime	String	Début de la sonnerie chez l'agent de l'appel en tant qu'horodatage Unix
linktime	String	Connexion à l'agent sous forme d'horodatage Unix
callresulttime	String	L'appel a été terminé sous forme d'horodatage Unix
callresult	String	Le résultat de la section d'appel
callResultCauseBy	Int	AccountId de l'utilisateur qui a déclenché le résultat
lineid	Int	La ligne utilisé
lineName	String	Nom de la ligne utilisée
callbacknumber	String	Le numéro de rappel de l'autre partie à laquelle appartient l'entrée de la liste d'appel
answeredelswere	String	Remplie uniquement si l'appel a été répondu par une autre personne
incoming	Boolean	True pour un appel entrant
answered	Boolean	True pour une réponse à un appel
hasvoicemail	Boolean	True si un message vocal a été enregistré
hasmonitor	Boolean	True pour un enregistrement de la conversation
callbacknumberextern	Boolean	True si le numéro de rappel est un numéro externe

## Exemple

Par la méthode post :

`http://IP-ADRESSE/xml-rpc?de.vertico.starface.auth=$LoginID:SHA512($LoginID*SHA512($Passwort))`

Le mot de passe est d'abord haché avec SHA512. Ensuite, ce hachage est à nouveau haché avec le LoginID comme préfixe et le séparateur \*. Pour un utilisateur ayant les données clés suivantes :

LoginID = 0001

Mot de passe = starface

Adresse IP du Starface = 192.168.0.100

résulte en une URL d'appel pour XML-RPC :

`http://192.168.0.100/xml-rpc?de.vertico.starface.auth=0001:`

`5273503e607e5b24eeb48a3f71c53eb50df6b6622839ecd7149e248893f627d05d8d4af88cf36b3d7d5cd5d1d559dfa1c10404067d8c0f37a138c6546dad7ef7`

Le corps ressemblerait alors à ceci, par exemple :

### Beispiel

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<methodCall>
  <methodName>Queue.getHistoryData</methodName>
  <params>
    <param>
      <value>
        <struct>
          <member>
            <name>queueName</name>
            <value>
              <string>testIq</string>
            </value>
          </member>
          <member>
            <name>from</name>
            <value>
              <dateTime.iso8601>20150701T12:59:05</dateTime.iso8601>
            </value>
          </member>
          <member>
            <name>to</name>
            <value>
              <dateTime.iso8601>20160701T12:59:05</dateTime.iso8601>
            </value>
          </member>
        </struct>
      </value>
    </param>
  </params>
</methodCall>
```