# Integraciones

Especificaciones y requisitos para una integración con aplicaciones externas


- Integración de CRM
- Base de Datos

# Integración de CRM

Es posible agregar una aplicación web a uContact por medio de un iFrame para poder visualizar algunos datos relacionados con la llamada, como podría ser un CRM u otra aplicación que permita realizar la gestión del contacto. Estas integraciones se pueden dividir en las secciones que se ven en esta página

> Para poder realizar esta integración la aplicación WEB debe de contar con los permisos necesarios en sus configuraciones de **CORS** para poder ser invocada dentro de un iFrame.
>
> Puede consultar mas detalles presionando **aquí**

> La aplicación tiene que contar con un certificado SSL valido para poder mostrarse dentro de uContact.

# Integración básica

En esta sección, uContact solamente abrirá un iFrame donde invocará una URL de la aplicación web con la cual esté integrada, pudiendo enviar algunos parámetros en dicha URL para realizar alguna búsqueda o bien para que la aplicación pueda tomar datos y después guardarlos.

## Requisitos

1. Se proporcione la URL de la aplicación
2. Especificar los parametros que componen la URL en caso que querer agregar una

## Parameros de URL

uContact pude enviar datos por la URL en una llamada para poder realizar algúna busqueda o bién para que el CRM guarde información con base a estos datos

1. Numero de teléfono
2. Usuario del agente
3. Campaña
4. GUID de llamada
5. En caso de ser un marcador se puede enviar cualquier dato que se suba a la lista de marcación

## Ejemplo de URL

URL sin parametros: https://domain.com

URL con busqueda por teléfono:
https://domain.com/customers?searchByPhoneNumber=3312345678

URL con busqueda por id: https://domain.com/customers/123

# Integración con acciones

Si se desea que el CRM realice acciones por medio del iFrame uConatct ofrece algúnas API´s con JavaScript para poder interactuar con la aplicación, como podría ser ejecutar alguna llamada, colgar llamada, etc. A continuación se muestran algúnos ejemplos de codigo de como se tendrá que implementar dentro del CRM para realizar la comunicación.

# Iniciar llamada

Para iniciar una llamada desde el navegador es necesario se proporcionen los siguientes datos:

- Destination: Numero de teléfono.
- Campaign: Nombre de la campaña por la cual se va a realizar la llamada.
- did: Numero de teléfono del cual se realizará la llamada.
- GUID: Id de la llamada en caso de ser necesario.

## Ejemplo de codigo

```
const callAction = {
  action: 'MAKE_CALL',
  call:{
     destination: '11111111',
     campaign: 'TestCampaign->',
     did: '22222222',
     guid: '72e50982-9983-4e27-b9af-ae5c9f518cfb'
   }
}


window.postMessage(callAction,'*');
```

# Colgar llamada

Finalizar una llamada desde el CRM por API´s de navegador.

## Ejemplo de codigo:

```
const callAction = {
  action: 'HANG_UP'
}


window.postMessage(callAction,'*');
```

# Tipificar llamada

Para tipificar las llamadas desde el CRM es necesario que esten creadas las mismas tipificaciones en ambas partes, como en uContact y el CRM, para este caso se reciben los siguientes parametros:

- Campaing: Campaña a donde se tipificará la llamada
- CallerId: Número de teléfono del contacto
- Guid: id de la llamada
- L1: Nivel 1 de tipificación
- L2: Nivel 2 de tipificación (Enviar vacio si no se cuenta con uno)
- L3: Nivel 3 de tipificación (Enviar vacio si no se cuenta con uno)
- D1: Dato adicional a agregar (Enviar vacio si no se cuenta con uno)
- D2: Dato adicional a agregar (Enviar vacio si no se cuenta con uno)
- Comment: Comentarios de la llamada.

## Ejemplo de codigo:

```
const callAction = {
  action: 'DISPOSITION_CALL',
  disposition:{
    campaign: 'TestCampaign->',
    callerid: '11111111',
    guid: '72e50982-9983-4e27-b9af-ae5c9f518cfb',
    l1: 'Disposition1',
    l2: '',
    l3: '',
    d1: '',
    d2: '',
```

```
    comment: ''
  }
}


window.postMessage(callAction,'*');
```

# Cerrar Ventana

Cuando una llamada se finaliza puede cerrar la ventana con la información del cliente para poder tomar la proxima llamada.

## Ejemplo de codigo

```
const callAction = {
  action: 'CLOSE_TAB'
}


window.postMessage(callAction,'*');
```

# Base de Datos

Estos datos sobre las tablas pueden ser usadas para obtener información para Reportes. Estas tablas se encuentran en la base ccrepo.

---

# Telefonía

# QUEUE_LOG_REPO

Se encuentra la información de los estados de las llamadas de las campañas entrantes y salientes.

## Detalle de campos

- **origid**: ID de tabla origen (puede repetirse).
- **datetime:** Fecha y hora del estado.
- **callid:** Si corresponde al evento, ID de la llamada (no es el guid).
- **queuename:** Nombre de la campaña si corresponde al evento.
- **event:** Ver lista de eventos.
- **data a data5:** Dependiendo del evento que valor tengan.

## Eventos

| Evento | Descripcion | data1 | data2 | data3 | data4 | data5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **AGENTLOGIN** | Un agente se logueo. | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| **AGENTLOGOFF** | Agente que salió, logoff. Cantidad de segundos pasados desde que se logueo. | logintime | N/A | | [automatic] | N/A |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **ABANDON** | El cliente abandonó en una cola antes que lo atendieran. position es donde estaba en el momento de cortar, origposition es en la posición que entro inicialmente, waittime es el tiempo que espero hasta cortar. | position | origposition | waittime | | |
| **COMPLETEAGENT** | El que llamó fue conectado a un agente, y la llamada fue terminada normalmente por el agente. El *holdtime* del agente y la duración de la llamada son guardadas al igual que la posición inicial donde entró la llamada a la cola. | holdtime | calltime | origposition | N/A | N/A |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **COMPLETECALLER** | El que llamó fue conectado a un agente, y la llamada fue terminada normalmente por el que llamó. El *holdtime* del agente y la duración de la llamada son guardadas al igual que la posición inicial donde entro la llamada a la cola. | holdtime | calltime | origposition | N/A | N/A |
| **CONNECT** | El que llamó fue conectado a un agente, se graba el tiempo que espero en ser atendido, *uniqueid* del agente que atendió la llamada. *ringtime* el tiempo que el teléfono del agente sonó antes de atender la llamada. | holdtime | bridgedchanneluniqueid | ringtime | N/A | N/A |
| **ENTERQUEUE** | Entro una llamada a la cola. | N/A | callerid | | N/A | N/A |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **EXITEMPTY** | El que llamó fue forzado a salir de la cola, porque la cola no tenia miembros que pudieran ser alcanzados. Se graba la posición en la cola cuando se corto, la posición orginal que entro la llamada a la cola, cuanto espero la llamada antes de ser cortada. | position | origposition | waittime | N/A | N/A |
| **EXITWITHKEY** | El que llamó uso una tecla para salir de la cola, la tecla y la posición en la cola son grabadas, también la posición original que entro a la cola y el tiempo que espero. | key | position | origposition | N/A | N/A |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **EXITWITHTIMEOUT** | El que llamó espero en la cola mucho tiempo y dio timeout. La posición en la cola cuando paso el *timeout* es grabada al igual que la posición en que entro y la cantidad de tiempo que espero. | position | origposition | waittime | N/A | N/A |
| **RINGNOANSWER** | Luego de x ms ringueando en un agente, este no atendió y se fue la llamada, se guarda el tiempo que ringueo sin ser atendida. | ringtime | N/A | N/A | N/A | N/A |
| **REALPAUSE/ REALUNPAUSE** | El agente fue puesto en pausa (Evento de Pausa de Integra), si es un *unpause* se guarda la cantidad de segundos entre que se pauso y despauso (pausetime). | pausetime | N/A | N/A | N/A | N/A |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **UNBREAK/BREAK** | El agente fue puesto en *break* en data , se pone el motivo por el cual se puso en break (descanso), tener en cuenta que entre *BREAK* y *UNBREAK* están las pausas también correspondientes al estado de *BREAK* para que no le entren llamadas: estados predefinidos de motivo: *BATHROOM*, *TRAINING*, *LUNCH*, *PERSONAL*, *OTHER*. *breaktime* se guarda la cantidad de segundos entre que fue a *break* y volvio. | motivo | comentario | breaktime | N/A | N/A |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OUTCALL** | Llamada saliente de los agentes, se utiliza para colas salientes, para poder tener estadísticas de las llamadas salientes y su estado. Para poder utilizar este evento es necesario armar el flujo como corresponde el el dialplan. | dialstatus | duration | totaltime | dialednumber | guid |
| **PAUSE/UNPAUSE** | Evento de pausa de telefonía no lo usamos en reportes. | | | | | |
| **PAUSEALL/ UNPAUSEALL** | Evento de pausar en todas las colas de telefonía no lo usamos en reportes. | | | | | |
| **ATTENDEDTRANSFER BLINDTRANSFER TRANSFER** | Llamada completada por agente hasta ser transferida. | extension | context | holdtime | calltime | origposition |
| **HOLD** | Agente pone llamada en espera. | channel | calleridname | calleridnum | connectedlinename | connectedlinenum |
| **UNHOLD** | Agente saca llamada de espera, si cortan antes puede no estar el evento de *UNHOLD*. | channel | calleridname | calleridnum | connectedlinename | connectedlinenum |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **FINISHWRAPUP** | Cuando se cumple el total marcado de tiempo de *wrap-up* o el agente lo finaliza, se crea este evento con el tiempo que no se utilizo, el tiempo total de *wrap-up* y el GUID de la llamada. | timeleft | totalwrapup | callguid | | |
| **ADDMEMBER** | Un nuevo miembro es agregado a la cola. | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| **AGENTDUMP** | El agente abandonó a la persona que llamaba mientras escuchaba el anuncio de la cola. | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| **CREATEDQUEUE** | Se creó una nueva cola. | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| **QUEUESTART** | El sistema de cola se ha iniciado por primera vez en esta sesión. | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| **REMOVEMEMBER** | Un miembro fue quitado de la cola. | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| **STARTCALL** | Se inicio una llamada y fue contestada por el agente. | emailCliente | N/A | N/A | N/A | N/A |
| **ENDCALL** | Se termino la llamada. | emailCliente | N/A | N/A | N/A | N/A |
| **STARTVIDEOCALL** | Se inicio una videollamada y fue contestada por el agente. | emailCliente | N/A | N/A | N/A | N/A |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **ENDVIDEOCALL** | Se termino la videollamada. | emailCliente | N/A | N/A | N/A | N/A |
| **PHONEENDHOLDOUT** | El evento se guarda cuando se saca de *hold* una llamada saliente y guarda: la campaña, GUID y callerid. | callerid | callguid | campaign | N/A | N/A |
| **PHONECOMPLETECALLER** | Cuando una llamada es finalizada por el cliente. Guarda la campaña, GUID y callerid. | callerid | callguid | campaign | N/A | N/A |
| **PHONEENDHOLDIN** | El evento se guarda cuando se saca de *hold* una llamada entrante y guarda: la campaña, GUID y callerid. | callerid | callguid | campaign | N/A | N/A |
| **PHONESTARTHOLDIN** | El evento se guarda cuando se pone en *hold* una llamada entrante y guarda: la campaña, GUID y callerid. | callerid | callguid | campaign | N/A | N/A |
| **PHONESTARTHOLDOUT** | El evento se guarda cuando se pone en *hold* una llamada saliente y guarda: la campaña, GUID y callerid. | callerid | callguid | campaign | N/A | N/A |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **PHONECOMPLETEAGENT** | Cuando una llamada es finalizada por el agente. Guarda la campaña, GUID y callerid. | callerid | callguid | campaign | N/A | N/A |
| **PHONECALLAGENT** | Cuando se llama a un agente. Guarda la campaña, GUID y callerid. | callerid | callguid | campaign | N/A | N/A |
| **PHONECALL** | Cuando se recibe una llamada desde fuera hacia una campaña. Guarda la campaña, GUID y callerid. | callerid | callguid | campaign | N/A | N/A |
| **PHONEANSWER** | Cuando el agente atiende una llamada entrante. Guarda la campaña, GUID y callerid. | callerid | callguid | campaign | N/A | N/A |

# CDR_REPO

Detalle de llamadas un registro por llamada.

# Detalle de campos

- **calldate:** Fecha y hora inicio de llamada.
- **clid:** Callerid completo.
- **src:** Origen llamada.
- **dst:** Destino llamada.

- **dcontext:** Contexto destino.
- **channel:** Canal origen.
- **dstchannel:** Canal destino.
- **lastapp:** Última actividad del *workflow* ejecutada.
- **duration:** Duración total de la llamda.
- **billsec:** Duración desde que fue atendida la llamada.
- **disposition:** Resultado de la llamada.
- **amaflags:** No se usa.
- **accountcode:** Set setea el agente u otros datos de la llamada.
- **userfield:** Donde se hace el tag de la llamada la marca.
- **uniqueid:** ID de la llamada.
- **type:** Si se grabo la llamada.
- **guid:** ID único de la llamada y nombre de la grabación .
- **causecode:** Número del proveedor del resultado de la llamada.
- **campaign:** Campaña de la llamada.
- **charged_balance:** Para tarificacion pbx virtual.
- **real_balance:** Para tarificacion pbx virtual.
- **note:** Para clarificación.
- **contact:** ID del contacto de discador.
- **finishtime:** Si estamos tageando las grabaciones fecha/hora de tipificación.
- **rating:** Calificación media de la llamada.
- **dialerbase:** Nombre de la base de discador.

# TAGS

Refiere a las marcas en las grabaciones de llamadas

# Detalle de campos

- **id:** Autogenerado.
- **datetime:** Fecha hora de la marca.
- **user:** Quien realizo la marca.
- **guid:** Id único de la grabación.
- **time**: Tiempo en segundos de donde es la marca.
- **comment:** Comentario de la marca.

# BLACK_LIST_HISTORY

Histórico de números marcados en lista de no marcado o que intentaron ingresar.

## Detalle de campos

- **id:** Autogenerado.
- **calldate:** Fecha hora del intento.
- **src:** Agente que intento marcar.
- **dst:** Número marcado o que intento ingresar.

---

# Marcadores

Para cargar los marcadores desde base de datos primero se carga calls_spool y luego el dialer_base, tener en cuenta de ver en dialer_base si ya hay alguna lista activa para esa campaña para no activar dos. Siempre debe existir una activa por campaña.

# CALLS_SPOOL

## Detalle de campos

- **campaign:** Campaña de marcador.
- **destination:** Teléfono a marcar.
- **status:** Estado (1 pronto para ser marcado, 0 en proceso, 3 bloqueado por la lista de no marcado).
- **data**: Variables a pasar al *workflow* y *forms*.
- **alternatives:** Lista separada por **:** de teléfonos alternativos del cliente.
- **contact:** ID del contacto para seguimiento en CDR.
- **dialerbase:** Nombre de la base (lista) que pertenece el contacto.
- **priority:** Prioridad (9999 habitualmente, nunca 1 pero se puede cambiar a > 1 para que los más pequeños se ejecuten antes).
- **agentphone:** Para progresivo teléfono del agente que pertenece el contacto.

# DIALER_BASE

## Detalle de campos

- **id:** Autonumérico.

- **campaign:** Nombre de la campaña de discador.
- **name:** Nombre de la lista subida.
- **records:** Cantidad de registros de la lista.
- **active:** Si está activada actualmente.
- **percentage:** Qué porcentaje obtener de cada lista en cada vuelta.

---

# Omnicanal

# SMS_REPO

Esta tabla posee los mensajes de texto.

## Detalle de campos

- **id:** ID único del mensaje.
- **idm**: ID del mensaje, dependiendo de la API usada.
- **campaign:** Campaña.
- **dateprocessed:** Fecha de envío o llegada.
- **direction:** I o O (entrante o saliente).
- **callerid**: Destino u origen.
- **message:** Mensaje de texto.
- **agent:** Agente de envío.
- **smsbase:** Nombre base discador.
- **result:** Dependiendo la API resultado del mensaje.
- **readsms**: Si fue leído.
- **sessionid**: GUID para *session* con agente.

# WEBCHAT_LOG_REPO

## Eventos

| Evento | Descripción | data1 | data2 | data3 | data4 | data5 |
|---|---|---|---|---|---|---|

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **ABANDON** | El cliente abandonó en una cola antes que lo atendieran. *position* es donde estaba en el momento de cortar, origposition es en la posición que entro inicialmente, *waittime* es el tiempo que espero hasta cortar. | position | origposition | waittime | email | |
| **EXITWITHTIMEOUT** | | | | | | |
| **COMPLETEAGENT** | El que solicito fue conectado a un agente, y el chat fue terminado normalmente por el agente. El *holdtime* del agente y la duración de la llamada son guardadas al igual que la posición inicial donde entró la llamada a la cola. | holdtime | chattime | origposition | messageqt | N/A |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **COMPLETECALLER** | El que llamó fue conectado a un agente, y el webchat fue terminado normalmente por el que llamó. El *holdtime* del agente y la duración del webchat son guardadas al igual que la posición inicial donde entro el webchat a la cola. | holdtime | chattime | origposition | messageqt | N/A |
| **CONNECT** | El solito el chat fue conectado a un agente, se graba el tiempo que espero en ser atendido, nombre del agente que atendió la llamada. | holdtime | agent | email | N/A | N/A |
| **ENTERQUEUE** | Entro un webchat a la cola. | name | email | phonenumber | N/A | N/A |
| **REENTERQUEUE** | Se recuperó un chat al iniciar el servidor. | name | email | phonenumber | N/A | N/A |
| **TRANSFER** | --- | -- | -- | -- | -- | -- |
| **OUTOFTIME** | El cliente solicito un chat pero la campana no estaba en hora. | -- | -- | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OUTCALL** | Una llamada por web chat fue terminada. | audio/video | duration | | dialednumber | webchatguid |
| **NOAGENTS** | El cliente entra a chatear pero no hay agentes disponibles para la campaña. (Los campos de data1 y data2 se guardaran en caso de que se conozcan) | email | name | | | |
| **MAXQUEUE** | La cantadidad de chat activos para la campaña (esperando y atendidos) supera el valor establecido (Max chats) (Los campos de data1 y data2 se guardaran en caso de que se conozcan) | email | name | | | |
| **TRANSFERRED** | La interacción fue transferida desde un agente a otro. 'de' es el nombre del agente que transfirió la interaccioón y 'para' el agente al que fue transferida. | de | para | | | |
| **ATTENDED** | La interacción fue atendida por el agente al que se le transfiró. | de | para | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **STARTCALL** | | | | | | |
| **ENDCALL** | | | | | | |
| **STARTVIDEOCALL** | | | | | | |
| **ENDVIDEOCALL** | | | | | | |

# SMS_LOG_REPO

## Eventos

| Evento | Descripción | data1 | data2 | data3 | data4 | data5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **COMPLETEAGENTOUT** | Una interacción iniciada por un agente finalizó. | chattime | messageqt | number | | |
| **COMPLETEAGENT** | El que solicito fue conectado a un agente, y el chat fue terminado normalmente por el agente. El *holdtime* del agente y la duración de la llamada son guardadas al igual que la posición inicial donde entró la llamada a la cola. | holdtime | chattime | origposition | messageqt | N/A |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **CONNECT** | El SMS se conecto con un agente. Se guardan tiempo de espera, agente que fue conectado y número de celular. | holdtime | agent | number | | |
| **ENTERQUEUE** | Un cliente envió un SMS que pertenecia a una campaña y esta se encontraba en hora. Se guarda el número de teléfono del cliente. | number | **name** (si corresponde por ejemplo: algunos proveedores de whatsapp) | | | |
| **REENTERQUEUE** | Se recuperó un chat al iniciar el servidor. | number | **name** (si corresponde por ejemplo: algunos proveedores de whatsapp) | | | |
| **HOLIDAYMESSAGE** | Se le envió SMS de día feriado. | number | message | | | |
| **OUTOFTIME** | Un cliente enviio un SMS que pertenecia a una campaña y esta se encontraba fuera de hora. Se guarda el número de teléfono del cliente. | number | message | | | |
| **OUTSMS** | Se genera cuando un agente inicia una interacción de SMS. | number | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **TRANSFERRED** | La interacción fue transferida desde un agente a otro. 'de' es el nombre del agente que transfirió la interacción y 'para' el agente al que fue transferida. | de | para | | | |
| **ATTENDED** | La interacción fue atendida por el agente al que se le transfirió. | de | para | | | |

# EMAIL_LOG_REPO

## Eventos

| Evento | Descripción | data1 | data2 | data3 | data4 | data5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **COMPLETEAGENTOUT** | Una interacción iniciada por un agente finalizó. | chattime | messageqt | | | adress |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **COMPLETEAGENT** | El mail fue conectado a un agente, y el chat fue terminado normalmente por el agente. El *holdtime* del agente y la duración de la interacción son guardadas al igual que la posición inicial donde entró la llamada a la cola. | holdtime | chattime | origposition | messageqt | N/A |
| **CONNECT** | El email se conecto con un agente. Se guardan tiempo de espera, agente que fue conectado y dirección de email. | holdtime | agent | address | N/A | N/A |
| **HOLIDAYMESSAGE** | Se envió mail de feriado. | address | message | N/A | N/A | N/A |
| **ENTERQUEUE** | Un cliente envió un email que pertenecia a una campaña. Se guarda el número de dirección de mail del cliente. | address | subject | N/A | N/A | N/A |
| **REENTERQUEUE** | Se recuperó un chat al iniciar el servidor. | address | subject | N/A | N/A | N/A |
| **OUTEMAIL** | Se genera cuando un agente inicia una interacción de email. | address | subject | N/A | N/A | N/A |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **STARTEMAIL DIALER** | Se genera cuando comienza a ejecutarse un *dialer*. | spool length | N/A | N/A | N/A | N/A |
| **FINISHEMAIL DIALER** | Se genera cuando se termina de ejecutar el *dialer*. | spool length | N/A | N/A | N/A | N/A |
| **STOPEMAILD IALER** | Se genera cuando se detiene el *dialer* en ejecución. | spool length | N/A | N/A | N/A | N/A |
| **TRANSFERRE D** | La interacción fue transferida desde un agente a otro. 'de' es el nombre del agente que transfirió la interacción y 'para' el agente al que fue transferida. | de | para | | | |
| **ATTENDED** | La interacción fue atendida por el agente al que se le transfiró. | de | para | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **BLACKLIST** | Se genera cuando un email entrante pertenece a una *blacklist*. No se genera una interacción. Se guarda dirección de email, asunto y el email_id del email (que matchea con el email guardado en email_repo). Si es una interacción que inicia el agente, se registra el nombre del agente. | adress | subject | email_id | | |
| **FORWARDED** | Se reenvió un mail de una interacción. | **dirección** dirección a donde se envió | **asunto** asunto con el que se envió | **email_id** utilizado para identificar el email en email_repo | | |
| **NEWEMAILCLIENT** | Se recibió un nuevo mail del cliente mientras la interacción estaba abierta. | **dirección** de email del cliente | | | | |
| **NEWEMAILAGENT** | El agente envió un mail mientras la interacción estaba abierta. | **dirección** de email del cliente | | | | |

# TWITTER_LOG_REPO

## Eventos

| Evento | Descripción | data1 | data2 | data3 | data4 | data5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **COMPLETEAGENT** | El que solicitó fue conectado con un agente y el chat fue terminado normalmente por el agente. El *holdtime* del agente y la duración de la interacción son guardadas al igual que la posición inicial donde entró la llamada a la cola. | holdtime | chattime | origposition | messageqt | N/A |
| **CONNECT** | La interacción se conecto con un agente. Se guardan tiempo de espera, agente que fue conectado y el cliente. | holdtime | agent | id client | client username | |
| **ENTERQUEUE** | Un cliente envio un tweet que pertenecia a una campaña. Se guarda el nombre del cliente. | address | subject | | | |
| **REENTERQUEUE** | Se recuperó un chat al iniciar el servidor. | address | subject | | | |
| **HOLIDAYMESSAGE** | Se envió respuesta a la publicación o *direct message* con el mensaje de feriado. | address | message | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **OUTTWEET** | Se genera cuando un agente inicia una interacción de Twitter. | address | subject | | | |
| **TRANSFERRED** | La interacción fue transferida desde un agente a otro. 'de' es el nombre del agente que transfirió la interacción y 'para' el agente al que fue transferida. | de | para | | | |
| **ATTENDED** | La interacción fue atendida por el agente al que se le transfirió. | de | para | | | |

# MESSENGER_LOG_REPO

## Eventos

| Evento | Descripción | data1 | data2 | data3 | data4 | data5 |
|---|---|---|---|---|---|---|

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **COMPLETEAGENT** | El que solicitó fue conectado con un agente y el chat fue terminado normalmente por el agente. El *holdtime* del agente y la duración de la interacción son guardadas al igual que la posición inicial donde entró la llamada a la cola. | holdtime | chattime | origposition | messageqt | N/A |
| **CONNECT** | La interacción se conecto con un agente. Se guardan tiempo de espera, agente que fue conectado y el cliente. | holdtime | agent | id client | client name | |
| **ENTERQUEUE** | Un cliente envió un mensaje que pertenecía a una campaña. Se guarda el nombre del cliente. | address | message | | | |
| **ENTERQUEUE** | Se recuperó un chat al iniciar el servidor. | address | message | | | |
| **HOLIDAYMESSAGE** | Se respondió mensaje de feriado. | address | message | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **TRANSFERRED** | La interacción fue transferida desde un agente a otro. 'de' es el nombre del agente que transfirió la interacción y 'para' el agente al que fue transferida. | de | para | | | |
| **ATTENDED** | La interacción fue atendida por el agente al que se le transfiró. | de | para | | | |
| **OUTMESSENGER** | | | | | | |

# FACEBOOK_LOG_REPO

## Eventos

| Evento | Descripción | data1 | data2 | data3 | data4 | data5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **COMPLETEAGENT** | El que solicitó fue conectado a un agente, y el chat fue terminado normalmente por el agente. El *holdtime* del agente y la duración de la interacción son guardadas al igual que la posición inicial donde entró la llamada a la cola. | holdtime | chattime | origposition | messageqt | N/A |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **CONNECT** | La interacción se conecto con un agente. Se guardan tiempo de espera, agente que fue conectado y el cliente. | holdtime | agent | id client | client name | |
| **ENTERQUEUE** | Un cliente envió un mensaje que pertenecía a una campaña. Se guarda el nombre del cliente. | post id | message | | | |
| **REENTERQUEUE** | Se recuperó un chat al iniciar el servidor. | post id | message | | | |
| **HOLIDAYMESSAGE** | Se respondió con un comentario el texto del dia feriado. | post id | message | | | |
| **OUTFACEBOOK** | Se genera cuando un agente inicia una interacción de Facebook, genera un nuevo *post*. | | | | | |
| **TRANSFERRED** | La interacción fue transferida desde un agente a otro. 'de' es el nombre del agente que transfirió la interaccioón y 'para' el agente al que fue transferida. | de | para | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **ATTENDED** | La interacción fue atendida por el agente al que se le transfirió. | de | para | | | |

# Otras tablas importantes

## SIPCHAT

SipChat es la funcionalidad de Chat interno entre agentes y supervisores.

## Detalle de campos

- **id**: Autogenerado.
- **datecreated**: Fecha hora del mensaje.
- **src:** Origen.
- **dest:** Destino.
- **message:** Mensaje de texto.
- **srcagent:** Agente origen.
- **dstagent:** Agente destino.
- **status:** Estado del mensaje (SUCCESS, FAILURE).

## AUDITORY

En esta tabla se refleja la auditoría general del sistema, de ella se pueden obtener reportes y utilizarla para hacer seguimiento de acciones importantes en uContact.

## Detalle de campos

- **id:** Autogenerado.
- **datetime:** Fecha del evento.
- **userid:** Usuario que ejecutó.
- **host:** IP desde donde se ejecutó.

- **action:** Acción que se realizó.