

DOCUMENTAÇÃO DE INTEGRAÇÃO

(Menus)

v1.7

Introdução

Nós não temos **WEBHOOKS** ou **API**. Não é possível enviar mensagens sem que o contato solicite algo.

Nossa integração é feita através dos menus do bot. A resposta para o contato deve ser feita no **RESPONSE** de cada **REQUEST** enviada para as **URLs** configuradas nos menus.

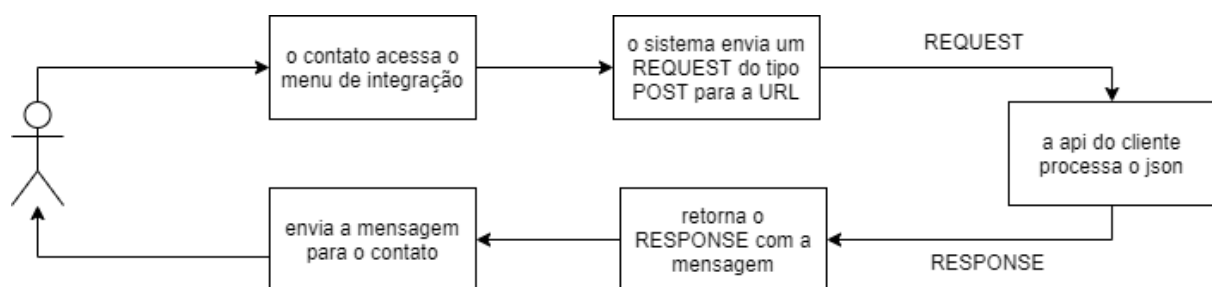
É possível acompanhar todas as integrações no painel do gestor, em: **Relatórios > Integrações**.

IMPORTANTE: Caso aconteça algum erro na integração, por padrão, será enviado o menu inicial para o contato.

Fluxo da Integração

Quando o contato selecionar o menu de Integração, será feito um **REQUEST** do tipo **POST** para a **URL** configurada no **MENU**, enviando o **JSON** com todos os dados dele. No **RESPONSE** deverá ser retornado o **JSON** com um dos padrões abaixo, dependendo do que deseja responder para ele.

Na solicitação **HTTP**, será incluído o header **mz-integration**, contendo a informação configurada no menu. Esse header serve apenas para você fazer algum tipo de controle de segurança, então você pode colocar qualquer informação nesse campo.



REQUESTS

O corpo da solicitação HTTP é enviado no formato JSON e atende o padrão abaixo. Os atributos com asterisco, são obrigatórios.

- ***id**: código da solicitação.
- ***text**: texto que o contato digitou.
- ***contact**: informações do contato em nosso sistema.
 - ***uid**: código do contato.
 - ***type**: origem do contato, podendo ter as opções: WHATSAPP, FACEBOOK e BOTSITE.
 - ***key**: número do telefone ou código do canal do cliente
 - ***name**: nome do contato.
 - ***fields**: campos de segmentação.
- **data**: o conteúdo desse atributo será dinâmico, pois você irá informar na resposta de uma solicitação.

Veja um exemplo do corpo da solicitação que será enviada no início da integração:

```
{
  "id": 215123,
  "text": "Hello world!",
  "contact": {
    "uid": "15295",
    "type": "WHATSAPP",
    "key": "5513999999999",
    "name": "Robson",
    "fields": {
      "cpf": "111.111.111-11",
      "celular": "(11) 11111-1111"
    }
  },
  "data": {}
}
```

RESPONSE

As mensagens que são retornadas de seu sistema, deverão seguir alguns critérios para tudo funcionar perfeitamente. Cada tipo de mensagem tem um comportamento diferente em nosso Bot.

MENU

É possível retornar novos menus dinâmicos, para o cliente navegar.

Será enviada uma mensagem de texto para o contato na estrutura de menus, podendo conter anexos, exigindo a escolha de uma das opções listadas.

O corpo da solicitação HTTP é enviado no formato JSON e atende padrão abaixo. Os atributos com asterisco, são obrigatórios.

- ***type:** MENU.
- ***text:** texto que será enviado para o contato.
- **attachments:** lista de anexos que serão enviados.
 - ***position:** a posição do anexo, referente ao texto, podendo ser: BEFORE (antes) ou AFTER (depois).
 - ***type:** tipo do anexo, podendo ser: IMAGE (imagem) ou DOCUMENT (documento).
 - ***name:** o nome do anexo.
 - **url:** o caminho público onde está o anexo.
 - **base64:** arquivo no formato base64 (utilizado caso a URL não seja pública)
- ***items:** opções que serão listadas para o contato.
 - ***number:** número da opção.
 - ***text:** texto que será apresentado após o número.
 - ***callback:** o caminho que será solicitado quando o contato escolher essa opção.
 - ***endpoint:** o caminho público que será solicitado.
 - **data:** estrutura em JSON, contendo informações adicionais que serão enviadas na solicitação.

Veja um exemplo do JSON que deverá vir no RESPONSE:

```
{
  "type": "MENU",
  "text": "My first menu integration.",
  "attachments": [{
    "position": "BEFORE",
    "type": "IMAGE",
    "name": "image.png",
    "url": "https://yourdomain.com/cdn/logo.png"
  }]
}
```

```

    }],
    "items": [{
        "number": 1,
        "text": "Menu 1",
        "callback": {
            "endpoint": "https://yourdomain.com/api/menu_1",
            "data": {
                "example": "Additional information"
            }
        }
    },
    {
        "number": 2,
        "text": "Menu 2",
        "callback": {
            "endpoint": "https://yourdomain.com/api/menu_2",
            "data": {}
        }
    }
    ]
}

```

PERGUNTA

Será enviada uma mensagem de texto para o contato, podendo conter anexos, esperando apenas uma mensagem de texto do contato.

O corpo da solicitação HTTP é enviado no formato JSON e atende o padrão abaixo. Os atributos com asterisco, são obrigatórios.

- ***type:** QUESTION.
- ***text:** texto que será enviado para o contato.
- **attachments:** lista de anexos que serão enviados.
 - ***position:** a posição do anexo, referente ao texto, podendo ser: BEFORE (antes) ou AFTER (depois).
 - ***type:** tipo do anexo, podendo ser: IMAGE (imagem) ou DOCUMENT (documento).
 - ***name:** o nome do anexo.
 - **url:** o caminho público onde está o anexo.
 - **base64:** arquivo no formato base64 (utilizado caso a URL não seja pública)
- ***callback:** o caminho que será solicitado quando o contato escolher essa opção.
 - ***endpoint:** o caminho público que será solicitado.
 - **data:** estrutura em JSON, contendo informações adicionais que serão enviadas na solicitação.

Veja um exemplo do JSON que deverá vir no RESPONSE:

```
{
  "type": "QUESTION",
  "text": "Enter your document number.",
  "attachments": [{
    "position": "BEFORE",
    "type": "IMAGE",
    "name": "image.png",
    "url": "https://yourdomain.com/cdn/logo.png"
  }],
  "callback": {
    "endpoint": "https://yourdomain.com/api/question",
    "data": {
      "example": "Additional information"
    }
  }
}
```

INFORMAÇÃO

Será enviada uma mensagem de texto para o contato, podendo conter anexos.

O corpo da solicitação HTTP é enviado no formato JSON e atende o padrão abaixo. Os atributos com asterisco, são obrigatórios.

- ***type:** INFORMATION.
- ***text:** texto que será enviado para o contato.
- **attachments:** lista de anexos que serão enviados.
 - ***position:** a posição do anexo, referente ao texto, podendo ser: BEFORE (antes) ou AFTER (depois).
 - ***type:** tipo do anexo, podendo ser: IMAGE (imagem) ou DOCUMENT (documento).
 - ***name:** o nome do anexo.
 - **url:** o caminho público onde está o contato.
 - **base64:** arquivo no formato base64 (utilizado caso a URL não seja pública)
- **newTicket:** criar um atendimento para o cliente
 - ***departmentUUID:** uuid do departamento.
 - **userUUID:** uuid do atendente.

Veja um exemplo do JSON que deverá vir no RESPONSE:

```

{
  "type": "INFORMATION",
  "text": "Your invoice.",
  "attachments": [{
    "position": "BEFORE",
    "type": "IMAGE",
    "name": "image.png",
    "url": "https://yourdomain.com/cdn/logo.png"
  },
  {
    "position": "AFTER",
    "type": "DOCUMENT",
    "name": "document.pdf",
    "url": "https://yourdomain.com/cdn/document.pdf"
  }
]
}

```

DIRECIONAR PARA UM MENU ESPECÍFICO

O seu contato será direcionado para o menu informado.

O corpo da solicitação HTTP é enviado no formato JSON e atende o padrão abaixo. Os atributos com asterisco, são obrigatórios.

- ***type:** DIRECT_TO_MENU.
- ***menuUUID:** uuid do menu que será redirecionado.

Veja um exemplo do corpo da resposta:

```

{
  "type": "DIRECT_TO_MENU",
  "menuUUID": "88a4fbb2-7df3-4fd1-85ea-68956400cf88"
}

```

CRIAR UM ATENDIMENTO

Irá criar um atendimento para o departamento informado.

O corpo da solicitação HTTP é enviado no formato JSON e atende o padrão abaixo. Os atributos com asterisco, são obrigatórios.

- ***type:** CREATE_CUSTOMER_SERVICE.

- ***departmentUUID:** uuid do departamento.
- **userUUID:** uuid do atendente.
- ***text:** texto que será enviado para o contato.
- **attachments:** lista de anexos que serão enviados.
 - ***position:** a posição do anexo, referente ao texto, podendo ser: BEFORE (antes) ou AFTER (depois).
 - ***type:** tipo do anexo, podendo ser: IMAGE (imagem) ou DOCUMENT (documento).
 - ***name:** o nome do anexo.
 - **url:** o caminho público onde está o anexo.
 - **base64:** arquivo no formato base64 (utilizado caso a URL não seja pública)

Veja um exemplo do corpo da resposta para criar apenas para o departamento:

```
{
  "type": "CREATE_CUSTOMER_SERVICE",
  "departmentUUID": "88a4fbb2-7df3-4fd1-85ea-68956400cf88",
  "text": "Your invoice.",
  "attachments": [{
    "position": "BEFORE",
    "type": "IMAGE",
    "name": "image.png",
    "url": "https://yourdomain.com/cdn/logo.png"
  },
  {
    "position": "AFTER",
    "type": "DOCUMENT",
    "name": "document.pdf",
    "url": "https://yourdomain.com/cdn/document.pdf"
  }
]
```

Veja um exemplo do corpo da resposta para criar para o departamento e atendente:

```
{
  "type": "CREATE_CUSTOMER_SERVICE",
  "departmentUUID": "88a4fbb2-7df3-4fd1-85ea-68956400cf88",
  "userUUID": "88a4fbb2-7df3-4fd1-85ea-68956400cf88",
  "text": "Your invoice.",
  "attachments": [{
    "position": "BEFORE",
    "type": "IMAGE",
    "name": "image.png",
```







```
    "url": "https://yourdomain.com/cdn/logo.png"  
  },  
  {  
    "position": "AFTER",  
    "type": "DOCUMENT",  
    "name": "document.pdf",  
    "url": "https://yourdomain.com/cdn/document.pdf"  
  }  
}
```

Exemplos

No exemplo abaixo, foram criados dois menus de integração: um que retorna uma mensagem e um anexo, e outro que retorna só uma mensagem. Foi criado o campo de segmentação CPF para auxiliar no exemplo.

É possível acompanhar o log e status das requisições pelo login do gestor, na tela de Relatórios > Integrações.

	PERGUNTA 1 - Segunda via de boleto
<hr/>	
	CPF Informe seu CPF
<hr/>	
	INTEGRAÇÃO 1 - Integração - Invoice
<hr/>	
	INTEGRAÇÃO 2 - Mais informações

1. Mensagem e Anexo

Detalhes do menu de integração:

Número
 + EMOJI

URL

Texto

Palavras Chave (separe por vírgula)

URL: <http://demo2254389.mockable.io/chatbot/invoice>

Assim que o contato navegar até o menu “Integração - Invoice”, será feita uma requisição POST para essa URL.

Lembrando que os campos de segmentação vão dentro do atributo “fields” no json.

REQUEST	RESPONSE
<p>Payload</p> <pre>{ "text": "11111111111", "contact": { "type": "WHATSAPP", "name": "teste", "uid": 15426298, "key": "5513991080818", "fields": { "cpf": "11111111111", "email": "teste", "segmentoDeAtuao": "teste" } }, "id": 892689, "clientid": 1389 }</pre>	

REQUEST

RESPONSE

Payload

```
{
  "type": "INFORMATION",
  "text": "Segue seu boleto",
  "attachments": [
    {
      "position": "AFTER",
      "type": "DOCUMENT",
      "name": "invoice.pdf",
      "url": "https://www.boletobancario.com/boletofacil/img/boleto-facil-
exemplo.pdf"
    }
  ]
}
```

2. Mensagem e Anexo

Detalhes do menu de integração:

Número	2	+ EMOJI
URL	http://demo2254389.mockable.io/chatbot/inf	MZ-AUTHORIZATION
Texto	Mais informações	
Palavras Chave (separe por vírgula)		

URL: <http://demo2254389.mockable.io/chatbot/information>

Assim que o contato navegar até o menu “Mais informações”, será feita uma requisição POST para essa URL.

REQUEST

RESPONSE

Payload

```
{
  "text": "2",
  "contact": {
    "type": "WHATSAPP",
    "name": "teste",
    "uid": 15426298,
    "key": "5513991080818",
    "fields": {
      "cpf": "11111111111",
      "email": "teste",
      "segmentoDeAtuao": "teste"
    }
  },
  "id": 892694,
  "clienteld": 1389
}
```

REQUEST

RESPONSE

Payload

```
{  
  "type": "INFORMATION",  
  "text": "Hello world.",  
  "attachments": []  
}
```