

**DOCUMENTAÇÃO DE INTEGRAÇÃO**  
**v1.6**

## 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.

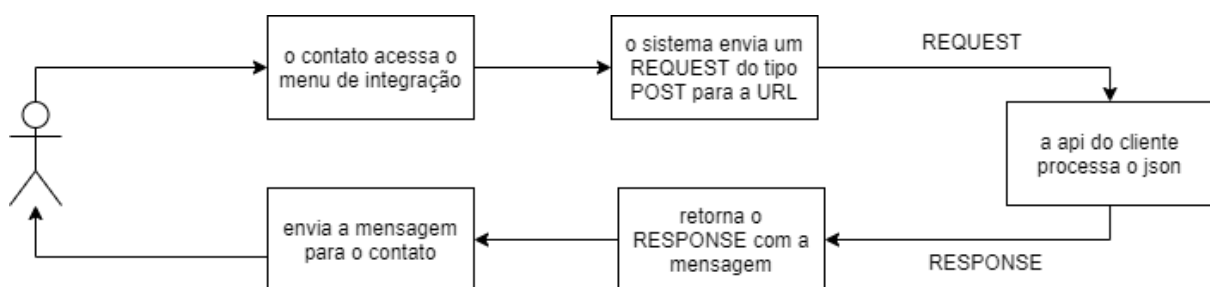
É possível acompanhar todas as integrações no painel do gestor, em: **Relatórios > Integrações**.

**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.
- **\*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.
- **\*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.
- **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.

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.

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

## 1. Mensagem e Anexo

Detalhes do menu de integração:

Número	1	+ EMOJI
URL	<a href="http://demo2254389.mockable.io/chatbot/invoice">http://demo2254389.mockable.io/chatbot/invoice</a>	MZ-AUTHORIZATION
Texto	Integração - Invoice	
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

### Payload

```
{
  "text": "11111111111",
  "contact": {
    "type": "WHATSAPP",
    "name": "teste",
    "uid": 15426298,
    "key": "5513991080818",
    "fields": {
      "cpf": "11111111111",
      "email": "teste",
      "segmentoDeAtuao": "teste"
    }
  },
  "id": 892689,
  "clientid": 1389
}
```

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	<a href="#">+ EMOJI</a>
URL	<a href="http://demo2254389.mockable.io/chatbot/inf">http://demo2254389.mockable.io/chatbot/inf</a>	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": []  
}
```