

## Click2Dial Manual de Usuario

El click to dial (c2d) es una funcionalidad que permite a los usuarios o aplicaciones realizar llamadas telefónicas sin que haya que marcar dígito alguno en el teléfono a utilizar

### El sistema funciona de la siguiente manera:

- Mediante un HTTPS se envía
  - La cuenta a la que se cargará la o las llamadas, pero por efectos de control y facturación, preferiblemente la del EP que ejecuta la llamada
  - El primer número a llamar
  - El número al que se llamará una vez que el primer número haya contestado
  - Cuando ambos contestan ambas llamada se “juntan” en una sola y las partes pueden hablar entre sí.
- El sistema de CallMyWay va ejecutando las llamadas en la medida y el orden que estas se van recibiendo
- No es posible ejecutar el c2d si el EP que se va a utilizar está en una llamada.

### Usos:

- Campaña de atención directa:
  - En este caso se puede configurar de dos maneras:
    - Llama primero al agente y cuando este contesta llama al prospecto
      - Esta es útil para oficinas o para teléfonos que no tienen el “auto answer” habilitado.
    - Llama al prospecto y cuando este contesta llama al agente
      - Este tipo de llamado es útil para call centers donde el agente tiene habilitado el “auto answer” en su teléfono o el agente se encuentra en una sala de conferencia.
      - Para utilizar este método es recomendado configurar en la línea 2 del teléfono el “AutoAnswer”.
- Campaña tipo BLAST:
  - En este tipo de campaña se llama a una lista de clientes los que al contestar les sale una grabación telefónica, la que a su vez le da de opciones, entre otras: hablar con un agente o ser colocados en una lista de no llamado.

### Como se habilita:

- Se puede utilizar de la siguiente manera:
  - Desde la página de CallMyWay
  - Se puede habilitar un botón c2d en los CRM que tengan los usuarios
  - Ejecutando un POST HTTPS en el que se incluyen los parámetros de la llamada

### POST HTTPS:

- Existen dos tipos de POST a ejecutar, en https:
  - Cuando se llama primero al número PSTN (campañas BLAST) bajo el siguiente formato:  
[https://ws2.callmyway.net/clickToDial.php?username=\(CMWusername\)&password=xxxXXXXXXXXXXXX&first\\_num=\(CMW\\_username\\_o\\_número\\_CMW\\_de\\_la\\_misma\\_cuenta\)&secd\\_num=\(Número\\_Prospecto\)](https://ws2.callmyway.net/clickToDial.php?username=(CMWusername)&password=xxxXXXXXXXXXXXX&first_num=(CMW_username_o_número_CMW_de_la_misma_cuenta)&secd_num=(Número_Prospecto))

○ Cuando se llama primero al agente y luego al prospecto, bajo el siguiente formato  
[https://ws2.callmyway.net/clickToDial.php?username=\(CMWusername\)&password=xxxxxxxxxxxx&first\\_num=\(Número\\_Prospecto\)&second\\_num=\(CMW\\_username\\_o\\_número\\_CMW\\_de\\_la\\_misma\\_cuenta\)](https://ws2.callmyway.net/clickToDial.php?username=(CMWusername)&password=xxxxxxxxxxxx&first_num=(Número_Prospecto)&second_num=(CMW_username_o_número_CMW_de_la_misma_cuenta))

### Consideraciones generales:

- El Click2Dial opera únicamente con el códec PCMA de manera que hay que asegurarse que los teléfonos que van a utilizar la funcionalidad tengan este códec habilitado
  - Si se llama primero al agente debe de ser el primario
  - Si se llama primero al contacto simplemente debe de estar en la lista de los permitidos del teléfono del agente.
- Dentro de la plataforma de CallMyWay debe de permitirse que el End Point que va a ejecutar el C2D se encuentra autorizado.
- Por motivos de seguridad se debe de dar de alta la IP o IPs desde las que se va a generar el C2D.
  - Queda a criterio del cliente no habilitar esta opción de seguridad así como su responsabilidad por las consecuencias.

### HTTPS de Live Calls y CDR:

Para completar una integración completa con cualquier sistema que incluya una opción de Click2Dial se ofrecen dos HTTPS adicionales, uno para conocer las llamadas activas y el otro para bajar la información de los registros de llamadas (CDRS):

Para llamadas Live

<https://callmyway.com/getCdrs.php?username=usuario&password=clave&live=1>

Para llamadas recientes en 24 horas:

<https://callmyway.com/getCdrs.php?username=usuario&password=clave&recent=1>

Para llamadas por rango de fecha

<https://callmyway.com/getCdrs.php?username=usuario&password=clave&dateStart=2017-06-01 00:00:00&dateEnd=2017-06-02 00:00:00&ini=0&cant=10>

### Notas de los HTTPS de Live Calls y CDR:

- El usuario y clave se utilizan de la siguiente manera:
  - Para el live calls envía las llamadas activas del EP del que se solicita la información.
  - Para las llamadas facilita todas las llamadas de la cuenta que cumplen con el criterio de búsqueda.
- Los HTTPS responden únicamente si se utilizan desde las IPs autorizadas para el click2dial

- Los HTTPS solo se pueden activar cada 4 segundos, si se hace más seguido retrasa la respuesta y si se hacen más consultas los retrasos se van acumulando.
- El formato de las fechas es: YYYY-MM-DD HH:mm:ss
- La información de respuesta incluye los campos:
  - **callid:** Es un identificador único de la llamada, es útil cuando el usuario desea almacenar los CDR en sus servidores para que guarde un único registro de cada llamada
  - **ani:** El Call\_ID de la llamada, según la llamada será entrante o saliente, puede ser el número marcado o el EP del agente.
  - **dnis:** El número marcado, según la llamada será entrante o saliente, puede ser el número marcado o el EP del agente.
  - **detect\_time:** Hora en que el sistema detectó la llamada
  - **connect\_time:** Hora en que la llamada conectó
  - **duration:** Duración de la llamada en segundos.
    - El Live calls siempre marca cero "0".
  - **ani\_user:** Usuario de la llamada
  - **dnis\_user:** Usuario de la llamada
    - Nota según la llamada sea saliente o entrante el EP puede variar y aparecer en el ani o el dnis
  - **cost:** Cargo por la llamada en la moneda de la cuenta del cliente
  - **access\_fee:** Cargos de acceso, solo aplica para algunas llamadas
  - **rate:** Tarifa aplicable por minuto
  - **route\_pattern:** Patrón de marcado para definir la tarifa
  - **route\_name:** Nombre del destino llamado, aplicable para llamadas salientes.
- **Para el connect time:** Si este está de la forma `connect_time": "1970-01-01 00:00:00`, quiere decir que la llamada no conectó. Si la consulta es sobre live calls, es que la llamada no ha conectado aun.