

HeyNow!

Direct API



Versión 1.5

Junio 2019

Contenido

Contenido	2
Introducción	4
Autenticación	5
Métodos	6
Get sessions	6
Solicitud	6
Respuesta	7
Root	7
Root→lastUpdate	7
Root→[bots]	7
Root→[bots]→bot	7
Root→[bots]→lastUpdate	8
Root→[bots]→[sessions]	8
Root→[bots]→[sessions].session	8
Root→[bots]→[sessions].[chat] (Traza)	8
Traza	9
Get sessions by channel	11
Solicitud	11
Get sessions by bot	11
Solicitud	11
Get sessions by id	12
Solicitud	12
Get temporal resource	13
Solicitud	13
Respuesta	13
Send agent message	14
Solicitud	14
Respuesta	14
Delete session	15
Solicitud	15
Get config	16
Solicitud	16
Respuesta	16
Update config	18
Solicitud	18
userToken	19
Solicitud	19

Respuesta	20
Take Message	21
Solicitud	21
Transferir sesión	22
Solicitud	22
Activar sesión	24
Solicitud	24
Anexo 1: Permisos de Hey	27

Introducción

La arquitectura de clientes de hey, permite a un único cliente manejar varios bots desde una única cuenta y a un único partner los bots de sus clientes.



El "Direct API" permite a un partner acceder en tiempo real a funcionalidades internas del sistema de hey, como lo es el estado de las sesiones activas para un grupo de clientes registrados en la plataforma.

El acceso a los servicios expuestos por esta API se realiza a través de servicios Rest sobre SSL, donde las consultas en tiempo real (como lo es el estado de las sesiones) se realiza utilizando polling.

Autenticación

Todas las consultas deben de incluir el Partner Token (*partner-token*) que previamente se acordó con isbel, el mismo debe de adjuntarse en los header de todas las consultas REST que se realicen. En el siguiente ejemplo se realiza una petición del estado completo de todas las sesiones activas, asociadas a un partner con el token **1234**.

```
GET /directApi/session HTTP/1.1  
Host: devhey.isbel.com.uy:8311  
partner-token: 1234
```

Métodos

A continuación se detallan los métodos necesarios para consultar el estado de las sesiones activas

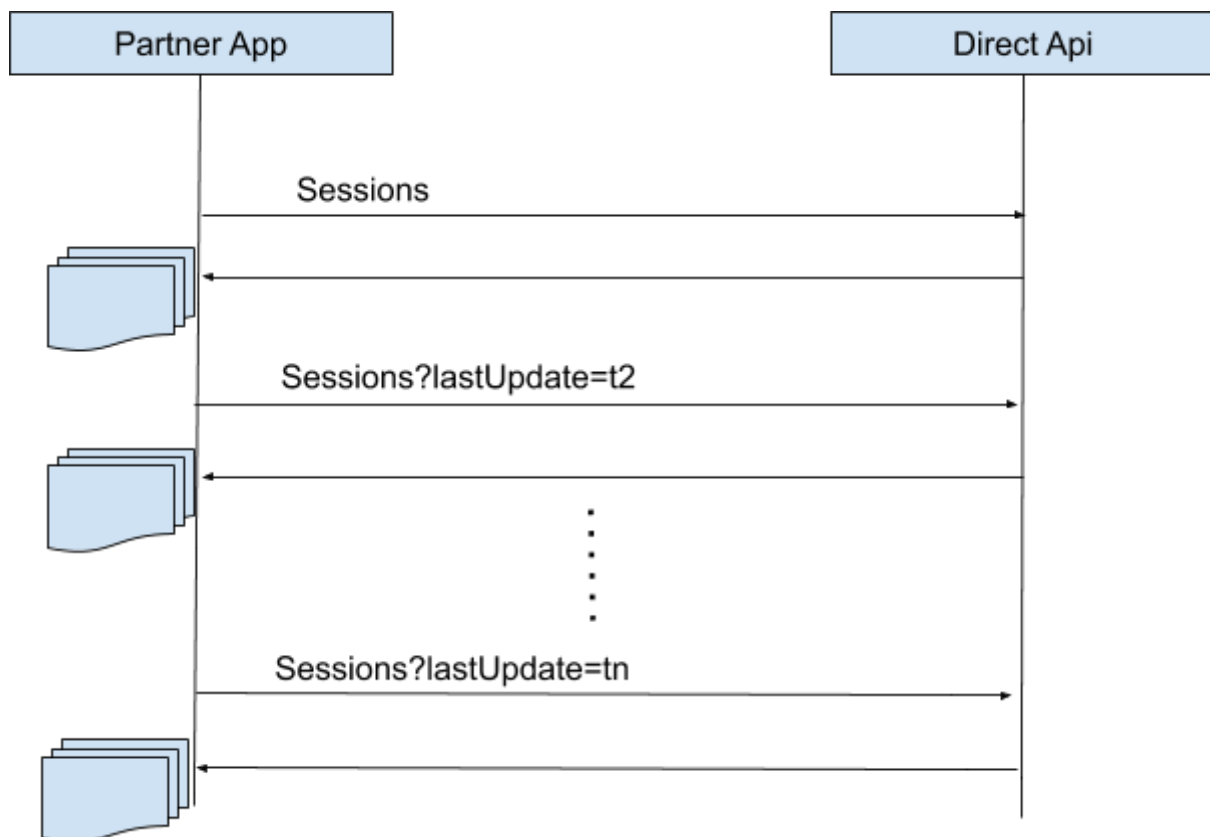
Get sessions

Se retorna el estado de todas las sesiones asociadas a todos los bots de todos los clientes de un partner particular con detalle de las trazas desde una fecha/hora dada.

Solicitud

```
GET /directApi/session?lastUpdate=2018-03-06T13:13:00.000-03:00 HTTP/1.1
Host: devhey.isbel.com.uy:8311
partner-token: 1234
```

El método utilizado es **GET** y el argumento opcional en la query es *lastUpdate*, donde el formato de ese dato corresponde a una fecha/hora ([ISO 8681](#))



Respuesta

La comunicación se realiza como se detalla en el diagrama anterior, el Partner realiza la solicitud de las sesiones y el API responde (sincrónicamente) la solicitud con un documento JSON.

Root

La raíz del documento contiene dos parámetros

Root → lastUpdate

```
ROOT
├── bots : [Array]
└── lastUpdate : "2018-03-06T20:37:20.774Z"
```

La Raíz del documento JSON tiene dos atributos, el primero de ellos contiene la fecha de la actualización más reciente “lastUpdate”, según la consulta, esto quiere decir que la próxima solicitud debe de tener como parámetro esta fecha, para no repetir resultados y obtener solo los cambios desde la última consulta. Es importante utilizar esta fecha en la siguiente interacción, ya que es la que garantiza estar sincronizada con la plataforma Hey! Now.

Root → [bots]

El segundo parámetro contiene un listado de los bots a los cuales accede el partner. Cada elemento en este listado de bots es un objeto con tres elementos:

```
ROOT
├── bots : [Array]
│   ├── [0] : [Object]
│   │   ├── sessions : [Array]
│   │   ├── lastUpdate : "2018-03-06T20:34:41.942Z"
│   │   └── bot : [Object]
│   ├── [1] : [Object]
│   ├── [2] : [Object]
│   ├── [3] : [Object]
│   └── [4] : [Object]
└── lastUpdate : "2018-03-06T20:37:20.774Z"
```

Root → [bots] → bot

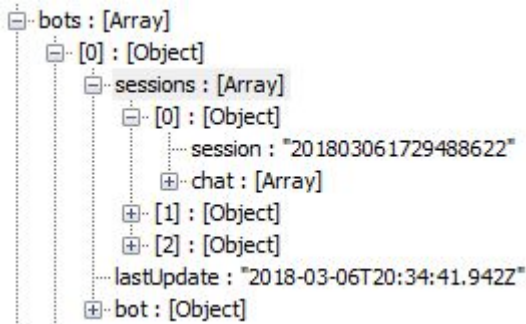
```
├── bot : [Object]
│   ├── channel : 1
│   └── platformId : "59891278532"
```

El atributo bot contiene el identificador del Bot dentro del sistema Hey!, que consta de un número de canal “channel” y un identificador de la plataforma “platformId”, en el caso del ejemplo anterior se referencia el canal 1 (WhatsApp) con un identificador coincidente con el número de teléfono utilizado por el canal.

Root → [bots] → lastUpdate

Es la fecha de la última actualización para la consulta realizada para el bot particular, la fecha más reciente de todos los bots coincide con el “lastUpdate” de la raíz del documento.

Root → [bots] → [sessions]



El contenido del parámetro “sessions” es el listado de **todas las sesiones activas**, aún las que no tienen actividad reciente pero aún se encuentran activas.

Root → [bots] → [sessions].session

Es el identificador de la sesión dentro del sistema hey

Root → [bots] → [sessions].[chat] (Traza)

Es el listado de las actividades registradas dentro del sistema hey! luego de la fecha dada. A este objeto de aquí en más le llamaremos “Traza”. En caso de las sesiones activas pero sin actividad en el período dado este listado se encontrará vacío.

Traza

La traza es el documento que permite identificar cambios en una sesión de hey! now, contiene información del intercambio de mensajes, archivos y actividades.

Parámetros relevantes de la traza:

Parámetro	Tipo	Uso
incoming	Boolean	Indica si el mensaje correspondiente es entrante.
clientId	String	Identificador del contacto, para whatsapp es el número de teléfono.
date	Date	Instante para el cual la traza es válida.
ability	String	Indica la habilidad con la que se encuentra (actualmente) asociada la sesión, es decir, si este parámetro contiene información, el mensaje es entre el usuario y un agente, de lo contrario es entre el usuario y el bot.
idMessage	String	Identificador del mensaje, dicho identificador es generado por el canal de comunicación (WhatsApp, Messenger, etc.) con el fin de realizar seguimiento del mensaje, detectar actualizaciones, etc.
idMessageHey	String	Al realizar un envío proactivamente (de manera asíncrona) el sistema que realiza la petición, debe de generar un identificador (temporal) para el mensaje. Una vez que el sistema confirma el envío del mensaje, se notificará actualizando el estado del mensaje enviado con el identificador generado (<i>idMessageHey</i>) y el identificador del canal de comunicación (<i>idMessage</i>).
isHeader	Boolean	Este parámetro indica si la traza en cuestión es un "Encabezado" de la sesión, o sea un resumen del estado actual.
isUpdate	Boolean	Indica si la traza fue actualizada.
lastUpdate	Date	En caso de ser una traza actualizada indica
idAgent	Number	Identificador del agente (utilizado por hey) asociado a la traza.
agent	Object	Datos particulares del agente.
metaData	Object	<p>En este campo se agrega información que varía entre los canales de comunicación.</p> <p>Como un dato importante para tener en cuenta en whatsapp tenemos el status que puede tomar los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ ME: Recibido por el proxy➤ RS: Recibió el canal➤ RU: Notificación de enviado por el canal➤ LU: Notificación de lectura

		<p>Otro parámetro es el temporal, que referencia los recursos “adjuntos” al mensaje.</p> <p>el parámetro temporal contiene una lista de objetos que describen los recursos adjuntos con los siguiente parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ name: nombre del recurso.➤ mimeType: tipo mime por ejemplo “image”.➤ encode: codificación, por ejemplo “base64”.➤ temporalId: identificador del recurso.➤ channel: identificador del canal.➤ platformId: identificador de la plataforma.
--	--	---

Get sessions by channel

Este método es exactamente el mismo que [“Get Sessions”](#) pero solo tiene en cuenta el canal dado

Solicitud

Parámetro	Tipo	Uso
channel	Numeric	identificador del canal.

```
GET /directApi/session/{channel}?lastUpdate=2018-03-06T13:13:00.000-03:00
HTTP/1.1
Host: devhey.isbel.com.uy:8311
partner-token: 1234
```

Get sessions by bot

Este método es exactamente el mismo que [“Get Sessions”](#) pero solo tiene en cuenta el bot dado

Solicitud

Parámetro	Tipo	Uso
channel	Numeric	identificador del canal.
platformId	String	Identificador de la plataforma.

```
GET /directApi/session/{channel}/{platformId}?lastUpdate=2018-03-06T13:13:00.000z
HTTP/1.1
Host: devhey.isbel.com.uy:8311
partner-token: 1234
```

Get sessions by id

Este método es exactamente el mismo que "[Get Sessions](#)" pero solo tiene en cuenta el bot dado y la sesión pedida

Solicitud

Parámetro	Tipo	Uso
channel	Numeric	identificador del canal.
platformId	String	Identificador de la plataforma.
sessionId	String	Identificador de la sesión

```
GET /directApi/session/{channel}/{platformId}/{sessionId} HTTP/1.1
Host: devhey.isbel.com.uy:8311
partner-token: 1234
```

Get temporal resource

Se retorna un recurso temporal de hey, identificado por canal, plataforma y un identificador de recurso. Los recursos se mantienen en los sistemas de Hey hasta dos semanas luego de creados.

Solicitud

Parámetro	Tipo	Uso
id	String	identificador del recurso.
channel	Numeric	identificador del canal.
platformId	String	Identificador de la plataforma.

```
GET /directApi/temporalResource/{channel}/{platformId}/{id} HTTP/1.1
Host: devhey.isbel.com.uy:8311
partner-token: 1234
```

Respuesta

Parámetro	Tipo	Uso
_id	String	identificador del recurso
channel	Numeric	identificador del canal
platformId	String	Identificador de la plataforma
clientId	String	Identificador del cliente
name	String	Identificador del mensaje, dicho identificador es generado por el canal de comunicación (WhatsApp, Messenger, etc.) con el fin de realizar seguimiento del mensaje, detectar actualizaciones, etc.
encode	String	Codificación utilizada, por ejemplo: base64
mimeType	String	Tipo de dato, por ejemplo: image, image/jpg, etc.
createdAt	Date	Fecha de creación del recurso.

Send agent message

Se realiza el envío de un mensaje para un número particular, el número en cuestión debe de tener una sesión de Hey activa.

Solicitud

Parámetro	Tipo	Uso
channel	Numeric	identificador del canal.
platformId	String	Identificador de la plataforma.
sessionId	String	identificador de la sesión.

```
POST /directApi/message/{channel}/{platformId}/{clientId}/{sessionId} HTTP/1.1
Host: devhey.isbel.com.uy:8311
Content-Type: application/json
partner-token: 1234
```

```
{
  "partnerUser":{"id":9090, "names":"Germán", "lastNames":"AyaLa"},
  "text":"esto es una prueba !!",
  "file": {
    "data": "/9j/4gv4SUNDX...",
    "mimeType": "image/jpeg",
    "encode": "base64",
    "name": "ejemplo.jpg"
  }
}
```

En el cuerpo del mensaje se adjunta un documento JSON con información particular del envío.

Parámetro	Tipo	Uso
partnerUser	Object	Información del usuario (agente) que realiza el envío
partnerUser.id	Number	Identificador del usuario (agente) utilizado por el sistema del partner.
partnerUser.names	String	Nombres del usuario
partnerUser.lastNames	String	Apellidos del usuario
partnerUser.permissions	Array<int>	Lista de enteros con los permisos asociados al usuario, ver Anexo 1: Permisos de Hey
file	Object	Archivo a ser enviado

file.data	String	Contenido del archivo (generalmente en base 64)
file.mimeType	String	Mime type del archivo
file.encode	String	Codificación del archivo (por el momento solo se soporta base64)
file.name	String	Nombre del archivo (usualmente es el nombre propuesto al momento de la descarga)
text	String	Texto a enviar

Respuesta

Parámetro	Tipo	Uso
idMessageHey	String	Identificador interno del mensaje. Este dato no es generado por hey y permite dar seguimiento el envío del mensaje antes de ser enviado al canal de comunicación.

Delete session

Se elimina una sesión.

Solicitud

Parámetro	Tipo	Uso
channel	Numeric	identificador del canal.
platformId	String	Identificador de la plataforma.
clientId	String	Identificador del cliente (en whatsapp el teléfono del cliente)
session	String	Identificador de la sesión.

```
DELETE /directApi/session/{channel}/{platformId}/{clientId}/{session}
HTTP/1.1
Host: devhey.isbel.com.uy:8311
Content-Type: application/json
partner-token: 1234

{
```

```
"partnerUser":{"id":9090, "names":"Germán", "last Names":"AyaLa"},
}
```

En el cuerpo del mensaje se adjunta un documento JSON con información particular del envío.

Parámetro	Tipo	Uso
partnerUser	Object	Información del usuario (agente) que realiza el envío
partnerUser.id	Number	Identificador del usuario (agente) utilizado por el sistema del partner.
partnerUser.names	String	Nombres del usuario
partnerUser.lastNames	String	Apellidos del usuario
partnerUser.permissions	Array<int>	Lista de enteros con los permisos asociados al usuario, ver Anexo 1: Permisos de Hey
partnerUser.abilities	Array<string>	Lista de Habilidades del usuario (y que el cliente al cual pertenece tiene configuradas)

Get config

Se obtiene la configuración actual de un bot.

Solicitud

Parámetro	Tipo	Uso
channel	Numeric	identificador del canal.
platformId	String	Identificador de la plataforma.

```
GET /directApi/config/{channel}/{platformId} HTTP/1.1
Host: devhey.isbel.com.uy:8311
partner-token: 1234
```

Respuesta

Se retorna un listado de configuraciones (si corresponde) donde cada elemento de configuración contiene los siguientes parámetros:

Parámetro	Tipo	Uso
key	String	identificador del parámetro de configuración.
idBot	Number	Identificador interno del bot en el sistema Hey.
value	String	Valor de la configuración.
idBotConfigType	Number	Tipo de dato utilizado por la configuración: <ul style="list-style-type: none"> ➤ 1: Texto Libre → string. ➤ 2: período semanal → JSON. ➤ 3: Boolean → 0 o 1. ➤ 4: Texto Largo → String con varias líneas.
typeName	String	Nombre del tipo de dato de la configuración.
typeDescription	String	Descripción del tipo de dato de la configuración.
name	String	Nombre del parámetro (utilizado en la interfaz gráfica).
description	String	Descripción del campo.
lastChangeDate	Date	Última fecha de modificación.
lastChangeUser	Number	Identificador del último usuario que realizó una modificación, para el caso de partners se utilizará el usuario con identificador externo 0, por lo que la auditoría debe de ser realizada por el sistema del partner.
visible	Boolean	Indica si el parámetro debe de estar disponible en la interfaz gráfica o no
editable	Boolean	Indica que el parámetro puede ser modificado.
textPattern	String	Expresión regular que debe de cumplir el parámetro (en caso de ser un texto)

El tipo de dato “período semanal” es un listado de configuraciones donde cada una de las opciones indica un período de tiempo particular, parámetros para cada período son:

- **id:** Number → identificador dentro del listado de configuraciones.
- **Su:** Boolean → activa el día Domingo.
- **Mo:** Boolean → activa el día Lunes.
- **Tu:** Boolean → activa el día Martes.
- **We:** Boolean → activa el día Miércoles.
- **Th:** Boolean → activa el día Jueves.
- **Fr:** Boolean → activa el día Viernes.
- **Sa:** Boolean → activa el día Sábado.
- **start:** String (HH:MM) → Horario de inicio.
- **end:** String (HH:MM) → Horario de fin.

Update config

Se Modifica una configuración existente de un bot.

Solicitud

Parámetro	Tipo	Uso
channel	Numeric	identificador del canal.
platformId	String	Identificador de la plataforma.
key	String	Identificador de la configuración a modificar

En el cuerpo de la solicitud se adjunta el nuevo valor para la configuración con la clave dada.

```
PUT /directApi/config/{channel}/{platformId}/{key} HTTP/1.1
Host: devhey.isbel.com.uy:8311
partner-token: 1234
```

```
Nuevo valor de la configuración
```

userToken

Se obtiene el Token de un usuario (si no se encuentra el usuario se crea)

Solicitud

Parámetro	Tipo	Uso
channel	Numeric	identificador del canal.
platformId	String	Identificador de la plataforma.

En el cuerpo de la solicitud se adjunta el nuevo valor para la configuración con la clave dada.

```
PUT /directApi/userToken/{channel}/{platformId} HTTP/1.1
Host: devhey.isbel.com.uy:8311
partner-token: 1234

{
  "partnerUser":{"id":9090, "names":"Germán", "last Names":"AyaLa",
  "permissions":[2,3]},
  "UIBehaviourId": "PureConnect"
}
```

Otra alternativa es realizar las solicitud solo con el identificador del usuario (el resto de los parámetros son iguales)

Parámetro	Tipo	Uso
idClient	Numeric	identificador del cliente.

```
PUT /directApi/userToken/{idClient} HTTP/1.1
Host: devhey.isbel.com.uy:8311
partner-token: 1234

{
  "partnerUser":{"id":9090, "names":"Germán", "last Names":"AyaLa"}
}
```

En el cuerpo del mensaje se adjunta un documento JSON con información particular del envío.

Parámetro	Tipo	Uso
partnerUser	Object	Información del usuario (agente) que realiza el envío
partnerUser.id	Number	Identificador del usuario (agente) utilizado por el sistema del partner.
partnerUser.names	String	Nombres del usuario
partnerUser.lastNames	String	Apellidos del usuario
partnerUser.permissions	Array<int>	Lista de enteros con los permisos asociados al usuario, ver Anexo 1: Permisos de Hey
partnerUser.abilities	Array<string>	Lista de Habilidades del usuario (y que el cliente al cual pertenece tiene configuradas)
UIBehaviourId	String	Indica si el comportamiento de la interfaz gráfica de Hey tiene un comportamiento particular.

Respuesta

Token a utilizar por la plataforma hey para realizar login del usuario con las credenciales dadas.

Take Message

Se Asigna a un usuario particular un chat y opcionalmente una habilidad.

Solicitud

Parámetro	Tipo	Uso
channel	Numeric	identificador del canal.
platformId	String	Identificador de la plataforma.
clientId	String	Identificador del cliente (en whatsapp el teléfono del cliente)
sessionId	String	Identificador de la sesión.

```
PUT /directApi/take/{channel}/{platformId}/{clientId}/{sessionId} HTTP/1.1
Host: devhey.isbel.com.uy:8311
partner-token: 1234

{
  "partnerUser":{"id":9090, "names":"Germán", "last Names":"AyaLa",
  "permissions":[2,3]},
  "ability": "default"
}
```

En el cuerpo de la solicitud se adjunta el nuevo valor para la configuración con la clave dada.

Parámetro	Tipo	Uso
partnerUser	Object	Información del usuario (agente) que realiza el envío
partnerUser.id	Number	Identificador del usuario (agente) utilizado por el sistema del partner.
partnerUser.names	String	Nombres del usuario
partnerUser.lastNames	String	Apellidos del usuario
partnerUser.permissions	Array<int>	Lista de enteros con los permisos asociados al usuario, ver Anexo 1: Permisos de Hey

partnerUser.abilities	Array<string>	Lista de Habilidades del usuario (y que el cliente al cual pertenece tiene configuradas)
ability	String	Parámetro opcional que indica la habilidad a la cual se asignará el chat dado

Transferir sesión

Se Transfiere una sesión a una habilidad y/o usuario, en caso de obviar el parámetro habilidad se mantiene la ya asignada, en caso de obviar el parámetro usuario, se cambia solo la habilidad dada

Solicitud

Parámetro	Tipo	Uso
channel	Numeric	identificador del canal.
platformId	String	Identificador de la plataforma.
clientId	String	Identificador del cliente (en whatsapp el teléfono del cliente)
sessionId	String	Identificador de la sesión.

```
PUT /directApi/transfer/{channel}/{platformId}/{clientId}/{sessionId} HTTP/1.1
Host: devhey.isbel.com.uy:8311
partner-token: 1234
```

```
{
  "partnerUser":{"id":9090, "names":"Germán", "last Names":"AyaLa",
  "permissions":[2,3]},
  "ability": "default"
}
```

En el cuerpo de la solicitud se adjunta el nuevo valor para la configuración con la clave dada.

Parámetro	Tipo	Uso
partnerUser	Object	Parámetro opcional, que brinda Información del usuario (agente) al que se realiza la transferencia
partnerUser.id	Number	Identificador del usuario (agente) utilizado por el sistema del partner.
partnerUser.names	String	Nombres del usuario
partnerUser.lastNames	String	Apellidos del usuario
partnerUser.permissions	Array<int>	Lista de enteros con los permisos asociados al usuario, ver Anexo 1: Permisos de Hey
partnerUser.abilities	Array<string>	Lista de Habilidades del usuario (y que el cliente al cual pertenece tiene configuradas)
ability	String	Parámetro opcional que indica la habilidad a la cual se asignará el chat dado

Activar sesión

Se crea proactivamente una sesión, se delega al bot que hacer con esta sesión (previamente acordado con el cliente final), por lo tanto no se pueden hacer inferencias de la misma, se retorna el identificador de la sesión creada recientemente. En caso de ya existir una sesión se retorna el identificador de la misma.

Solicitud

Parámetro	Tipo	Uso
channel	Numeric	identificador del canal.
platformId	String	Identificador de la plataforma.
clientId	String	Identificador del cliente (en whatsapp el teléfono del cliente)

```
PUT /directApi/activate/{channel}/{platformId}/{clientId} HTTP/1.1
Host: devhey.isbel.com.uy:8311
partner-token: 1234
```

Anexo 1: Permisos de Hey

Id	Description
1	Administrar usuarios
2	Acceder al panel de tiempo real
3	Enviar mensajes
4	Ver reportes
5	Enviar mensajes proactivos
6	Administrar agenda
7	Administrar filtros
8	Administrar habilidades
9	Administrar configuración de bots
10	Respuestas rápidas
11	Activar sesiones proactivamente
12	Administrar diccionarios
13	Enviar mensajes masivos
14	Facturación
15	Administración de comportamientos de bot
16	AdministrarClientes
17	AccountLink
18	AdministrarEncuestas

Referencias:

ISO 8681

<https://www.w3.org/TR/NOTE-datetime>

https://en.wikipedia.org/wiki/ISO_8601