



SPRING '23

API DE EXPORTAÇÃO DE DADOS DO CRM

Todos os direitos reservados à Eox Tecnologia Ltda.
Rua Arthur Bettes, 385, Curitiba/PR.
Proibida a venda total ou parcial deste conteúdo.

SUMÁRIO

1. Apresentando a API de exportação de dados do CRM.....	05
1.1 Orientações sobre a API e sua documentação.....	06
2. Considerações Finais.....	09

GLOSSÁRIO



API



API ou Interface de Programação de Aplicações, é um conjunto de funções e procedimentos que permitem a integração de sistemas, permitindo a reutilização das suas funcionalidades por outras aplicações ou softwares. Seu intuito é trocar dados entre sistemas diferentes, na maior parte das vezes essas trocas de dados tem como objetivo automatizar processos manuais e/ou permitir a criação de novas funcionalidades.

CSV



É um formato de arquivo utilizado para armazenar e transmitir dados tabulares. Nesse formato, os dados são organizados em colunas, separadas por vírgulas, e as linhas representam registros individuais. Cada valor ou campo é encapsulado por aspas ou separado por vírgulas, tornando o CSV compatível com uma variedade de aplicativos, como planilhas, bancos de dados e sistemas de importação/exportação de dados, facilitando a troca de informações entre diferentes programas e plataformas.

End Point



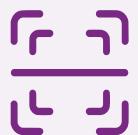
É o ponto de contato entre aplicativos ou sistemas que desejam trocar informações. Ao acessar um endpoint, os aplicativos podem enviar solicitações para obter ou enviar dados, executar ações ou interagir com serviços disponíveis por meio da API, facilitando a comunicação e a integração entre diferentes componentes de software.

JSON



JSON, ou Notação de Objetos JavaScript, é um formato de texto utilizado para representar e trocar dados estruturados entre sistemas. No JSON, os dados são organizados em pares chave-valor e podem incluir objetos e listas. Assim, ele transmite informações entre aplicativos em diferentes plataformas, como webservices, APIs e sistemas de armazenamento de dados.

Token de autenticação



Um token de autenticação é um elemento de segurança que é usado para verificar e autorizar a identidade de um usuário ou aplicativo. O token é usado como uma credencial, muitas vezes contendo informações específicas do usuário ou permissões, que permite o acesso controlado a recursos ou serviços dentro de um sistema. Os tokens de autenticação são amplamente utilizados em aplicativos, APIs e sistemas online para garantir a segurança e a privacidade dos dados e usuários.

1. APRESENTANDO A API DE EXPORTAÇÃO DE DADOS DO CRM

É muito comum empresas trabalharem com múltiplos sistemas, cada um para uma função específica na rotina de trabalho. Contudo, mesmo que estejamos falando de sistemas distintos, é extremamente necessário que essas plataformas se comuniquem entre si, para coletar ou entregar dados. Para fazer essa integração entre os sistemas é que utilizamos muito dos recursos das APIs, ou Interfaces de Programação de Aplicativos, que são como pontes que conectam diferentes sistemas, tornando possível a comunicação e colaboração entre eles.

Além disso, elas não apenas expandem as funcionalidades dos aplicativos existentes, mas também fornecem acesso a dados e recursos externos, enriquecendo a oferta de serviços. Por meio de uma segurança avançada, as APIs garantem a proteção dos dados, tornando-se essenciais em um mundo cada vez mais digital.

Pensando em todas as vantagens que as APIs oferecem, estamos empenhados no desenvolvimento de diversas APIs para proporcionar aos nossos clientes mais autonomia e liberdade na utilização dos dados do **VocalContact**. Isso possibilita integrações com sistemas externos e aprimora significativamente a entrega de informações, permitindo análises avançadas e insights valiosos para o crescimento do seu negócio.

Sendo assim, apresentamos a nossa API de exportação de dados do **CRM**, que simplifica o fornecimento de informações para sistemas externos, como seu Business Intelligence (B.I.).

Com esta API, você pode facilmente exportar dados dos módulos de **Agenda, Chamados, Campos Complementares, Atendimentos, Oportunidades** e **Leads**, com um limite de até 5.000 registros retornados por solicitação.

Esta API foi desenvolvida para atender a uma das principais preocupações dos nossos clientes: a complexidade na criação de relatórios e gráficos altamente personalizados, frequentemente envolvendo a concatenação de dados de outros sistemas, como ERPs ou sistemas de força de vendas.

Agora, com a introdução desta nova API, eles têm acesso simplificado a todas as informações necessárias para criar relatórios, gráficos e painéis personalizados, proporcionando total flexibilidade na apresentação dos dados.

A documentação completa para integrar e utilizar os endpoints, garantindo o acesso seguro e eficiente aos dados do **CRM** por meio de autenticação via token, está disponível na documentação [CRM Data Export \(B.I.\)](#).

Se você e sua empresa querem explorar ainda mais esses dados valiosos disponíveis em nosso sistema para aprimorar sua plataforma de Business Intelligence ou qualquer outro sistema, visando auxiliar na tomada de decisões estratégicas, entre em contato agora mesmo com o consultor de vendas de sua preferência ou através do comercial@eox.com.br e adquira a nossa **API de exportação de dados do CRM.**



Agora que já apresentamos essa novidade, vamos lhe trazer algumas orientações sobre a API. Vem comigo!

1.1 Orientações sobre a API e sua documentação

Com a nossa API de exportação de dados do **CRM**, você tem a possibilidade de exportar os registros dos módulos de **Agenda, Chamados, Campos Complementares, Atendimentos, Oportunidades** e **Leads**. Na documentação da API, você encontrará cada endpoint de cada módulo, com os filtros específicos, organizados em pastas para facilitar a busca.

The screenshot shows the 'CRM Data Export (B.I)' API documentation. At the top, there are navigation tabs for ENVIRONMENT (set to 'No Environment'), LAYOUT (set to 'Double Column'), LANGUAGE (set to 'cURL - cURL'), and a settings gear icon. Below the header, a sidebar on the left lists modules: Agenda, Chamados, Campos Complementares, Atendimentos, Oportunidades, Leads, and Lista de Entidades. The 'Agenda' item is circled with a blue oval. The main content area is titled 'CRM Data Export (B.I)'. It contains two sections: one explaining the purpose of the documentation (integrating and utilizing endpoints via token) and another detailing the platform's role in client relationship management and its value for business intelligence. The entire screenshot is enclosed in a light gray border.

Figura 1 - Organização dos endpoints por módulos na documentação da API

Em cada pasta você encontrará quatro endpoints configurados.

- 1) Através da requisição da **Info** a API retorna com o nome dos campos do módulo, funcionando como um dicionário de dados.
- 2) Na opção **Buscar (Todos)** a API retornará com todos os registros do módulo, mas sempre respeitando o limite de 5.000 registros por requisição.

3) Já o endpoint **Buscar (Data de Criação)** retorna com os dados conforme a data de criação definida no filtro.

4) Muito parecido com o endpoint anterior, a opção **Buscar (Data de Modificação)** retorna com os dados conforme a data de modificação definida no filtro.

The screenshot shows the 'CRM DATA EXPORT (B.I.)' section of the API documentation. Under the 'Introduction' heading, there is a 'Agenda' folder. Inside 'Agenda', there are four GET methods listed: 'Info', 'Buscar (Todos)', 'Buscar (Data de Criação)', and 'Buscar (Data de Modificação)'. To the right of the 'Agenda' folder, the URL `https://<cliente>.vocalcontact.com.br/api/app/calendar/all/token/<token>` is displayed. The entire interface is contained within a light gray box with a thin black border.

Figura 2 - Pastas dos módulos na documentação da API

Como vimos, a API disponibiliza duas condições de filtros em todos os módulos, onde ela busca os registros por data de criação ou data de modificação. Assim, na primeira carga é possível buscar tudo que foi criado em um determinado período até o limite de 5.000 registros. Para atualizações posteriores, você pode buscar apenas as alterações no mesmo período, evitando fazer a requisição de todos os dados novamente. Se sua requisição ultrapassar o limite de registros, basta fazer a solicitação em períodos menores.

Para acessar os dados, o Administrador precisa usar o token de autenticação disponível no seu perfil de usuário, dentro de **Configurações CRM > Usuários** no bloco **Opções para Usuários Avançados**.

The screenshot shows the 'Opções para Usuários Avançados' (Advanced User Options) configuration screen. It includes fields for 'Chave Acesso' (Access Key), 'App Representante Token Autorização' (Representative Token Authorization), 'Token Api' (API Token), and 'Token BI' (BI Token). The 'Opções para Usuários Avançados' section is highlighted with a blue oval. Below it, there is a 'Informações do Usuário' (User Information) section with fields for 'Grupo Dashboard' (Dashboard Group) and 'Configuração de Horário' (Time Configuration). The entire interface is contained within a light gray box with a thin black border.

Figura 3 - Acessando o token de autenticação

Esses dados são armazenados na nuvem, garantindo acesso contínuo e sincronização com as informações mais recentes do **CRM**. Entretanto, vale ressaltar que o processo de automatização e as atualizações entre os dados disponibilizados na API e o seu sistema ocorrerão conforme parâmetros definidos pelo Administrador ou pelo seu time de TI.

Você ainda pode exportar esses dados de duas formas: em CSV ou em JSON. De ambas as formas é feita uma requisição para a nossa API e ela devolve no formato desejado com todas as informações solicitadas. Das duas formas é possível conectar esses dados a um (B.I.), por exemplo, ou qualquer outro sistema que permita esse tipo de integração.

Além das pastas dos módulos, a documentação disponibiliza uma **Lista de Entidades**, responsável por dar nome aos IDs das entidades referenciadas nos demais endpoints, como nome de empresas, leads, chamados, oportunidades, etc.

Embora a documentação forneça endpoints com o nome dos campos de cada módulo, é fundamental que o **Administrador** ou o responsável pelas configurações da API compreenda os módulos e seus campos, garantindo maior acurácia e eficácia no retorno dos dados, minimizando o impacto de possíveis erros de mapeamento.

2. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Estamos contentes em poder fornecer a você mais esta ferramenta. Agora, você tem a capacidade de utilizar todo o potencial dos dados em nosso sistema, dando à sua empresa ainda mais informações para tomadas de decisões estratégicas.

Não perca a oportunidade de impulsionar sua estratégia de negócios e alavancar seu Business Intelligence (B.I.) com essa solução.

Entre em contato conosco e inicie sua jornada para um futuro mais informado e bem-sucedido. Estamos ansiosos para colaborar com você no crescimento do seu negócio.



