

Connexion de Publik à un système téléphonique

Publik est capable d'afficher à un agent (sur le portail agent) la fiche de l'utilisateur qu'il a en ligne.

Configuration de Publik

Pour cela :

- une connexion technique entre Publik et le système téléphonique doit exister, cf ci-dessous
- le profil des usagers doit présenter au moins un numéro de téléphone, qui doit être «pris en compte dans les recherches» (case à cocher sur la configuration du profil usager)
- le portail agent doit être configuré avec une cellule de recherche des usagers
- le portail agent doit être configuré avec une cellule de connexion téléphonique, qui va poser le numéro de téléphone de l'interlocuteur dans la cellule de recherche

C'est ce remplissage automatique de la cellule recherche avec le numéro de téléphone de l'interlocuteur qui va déclencher la remontée des informations de Publik concernant ce numéro : les utilisateurs mais aussi les demandes en cours où ce numéro est présent (en fait, tout élément de Publik sur lequel la recherche s'effectue).

À noter que pour que la recherche d'utilisateur fonctionne efficacement, les numéros de téléphone dans les profils doivent suivre le même format que celui utilisé par le système téléphonique (souvent 10 chiffres, 0123456789)

Connexion technique

Le système téléphonique doit informer Publik lorsqu'un agent décroche et raccroche son téléphone. Pour chacun de ses deux événements, le système indique à Publik le numéro de l'appelant (la personne qui appelle la collectivité) ainsi que le numéro de l'appelé (en général, le numéro de poste interne de l'agent).

L'information est envoyée via des "appels webservice", en HTTPS, par des requêtes GET sur des URLs du système Publik, en fournissant en argument les numéros appelant et appelé.

Lorsque l'agent décroche son téléphone, une requête GET doit être envoyée par le système téléphonique sur :

<https://passerelle.publik.ville.fr/phonecalls/ipbx/call-start?caller=0143250135&callee=42&apikey=abcdef>

où :

- 0143250135 est le numéro de l'appelant (caller)
- 42 est le poste de l'agent (callee)
- abcdef est la clé d'accès qui sera fournie par Entr'ouvert pour accéder à ce service
- <https://passerelle.publik.ville.fr/phonecalls/ipbx/> est l'URL de base du système de connexion de Publik pour la téléphonie

Lorsque l'agent raccroche, la même requête sera envoyée en remplaçant "call-start" par "call-stop", c'est-à-dire :

<https://passerelle.publik.ville.fr/phonecalls/ipbx/call-stop?caller=0143350135&callee=42&apikey=abcdef>

Note : en réponse à ces requêtes, Publik renvoie un HTTP 200 (OK), contenant un dictionnaire JSON avec un champ "err" à 0 (pas d'erreur) et un rappel des données reçues dans "data". Mais il n'est pas demandé que le système téléphonique interprète le contenu de la réponse envoyée par Publik ; il peut juste être utile d'alerter si le code de retour n'est pas 200 (panne de Publik ou erreur de configuration de la connexion).