

MANUAL DO USUÁRIO – ACTIVE URI / ACTION URL

1. Introdução

A função *active URI* permite que o telefone IP seja controlado por um dispositivo remoto, como por exemplo um PC. O controle do telefone é feito através de comandos HTTP/HTTPS que enviam comandos de discagem, atendimento, transferência, espera e entre outros.

Através do *action URL* o telefone IP envia requisições no formato “HTTP get” para um servidor remoto, sinalizando uma troca de status. Esses status podem ser de registro, perda de registro, recebimento de chamada e entre outros.

O uso das funções *active URI* e *action URL* viabiliza a utilização do telefone IP em cenários de call center, atendimento e demais cenários onde há necessidade do controle da operação do telefone IP através do computador.

A figura 1 apresenta um cenário de uso onde o computador dispara o atendimento da chamada no telefone ao receber a sinalização de que há uma chamada tocando no telefone.



Figura 1: Atendimento de chamada via *action URL* e *active URI*.

Na figura 1 ao receber uma chamada o telefone previamente configurado, envia uma sinalização de recebimento de chamada para o servidor via *action URL* através de um “HTTP get”. Desta forma o atendente pode disparar de forma automática ou manual através do PC um comando de atendimento via *active URI* através de um comando HTTP/HTTPS, gerando o atendimento da chamada.

Através dos comandos disponibilizados nos próximos capítulos é possível que o usuário monte aplicações de interação com os terminais IP permitindo o seu uso nos mais variados cenários.

1.1. Modelos compatíveis

Abaixo é apresentado uma tabela com os telefones IP compatíveis com as funções Action URL e Active URI, e a partir de qual versão de firmware a função está disponível.

Modelo telefone IP	Versão de firmware
V3001	1.3.7 ou superior
V3501	2.2.14 ou superior
V5501	1.3.7 ou superior
V5502	2.0.2 ou superior

Para consultar, a última versão disponível para cada modelo de telefone IP, consulte o site www.intelbras.com.br

2. Action URL

O formato da URL HTTP do action URL é definido pelo servidor HTTP de destino. O telefone é apenas responsável por iniciar a requisição HTTP Get quando sofre uma mudança de status.

Geralmente o formato da URL HTTP é da seguinte forma:

[http://192.168.1.100/newcall.xml?num=\\$call_id](http://192.168.1.100/newcall.xml?num=$call_id)

onde:

- **192.168.1.100** é o endereço IP do servidor HTTP que receberá as sinalizações.
- **newcall.xml?** indica o método de tratamento dos diferentes status. O método é definido pelo servidor HTTP de destino.
- **\$call_id** é uma variável interna do telefone. Antes que a requisição HTTP Get seja iniciada, o sistema automaticamente troca esta variável para o seu valor real. As variáveis internas iniciam com o caracter “\$”.

2.2. Configuração do Action URL

A configuração do Action URL é realizada através da página web do produto. Caso tenha dúvidas de como acessar a página web do telefone que está utilizando, consulte o manual do usuário do seu respectivo modelo no site www.intelbras.com.br

Na página web, acesse a opção “Configurações de telefone” no menu lateral, e então acesse a opção “Action URL” no menu superior, conforme a figura 2.

Senha padrão em uso. Mude a senha Português ▾ ■ Manter online Sair (admin)

intelbras V3501

Facilidades Áudio Multicast **Action URL** Data e Hora Funções periódicas Tom

Sistema

Rede

Conta

Configurações de telefone

Agenda

Histórico

Teclas prog

Gravação

Segurança

Log

Configurações Action URL

Em conversação:

Registro com sucesso:

Registro desabilitado:

Falha no registro:

Chamada recebida:

Chamada originada:

Chamada estabelecida:

Chamada finalizada:

Não perturbe habilitado:

Não perturbe desabilitado:

Desvio sempre - habilitado:

Desvio sempre - desabilitado:

Figura 2: Página de configuração Action URL

Nesta página você terá diversas opções, cada uma com um status diferente do telefone, como por exemplo Registro com sucesso, Chamada recebida, Não perturbe habilitado e entre outros. Para cada um destes status é possível definir um comando URL, definindo o endereço de envio do comando e a variável que será enviada ao servidor via HTTP Get.

Por exemplo, caso eu queira enviar para o servidor HTTP uma sinalização quando estiver recebendo uma chamada, basta preencher o campo “Chamada Recebida” com a URL para o servidor. Caso o endereço do servidor HTTP preparado para receber estas sinalizações seja 192.168.1.150, deve ser preenchido com a URL [http://192.168.1.150/newcall.xml?num=\\$call_id](http://192.168.1.150/newcall.xml?num=$call_id) onde o \$call_id é a variável que se tornará o número de identificação da chamada entrante ao ser enviado para o servidor.

A figura 3 apresenta a configuração aplicada na página web.

Senha padrão em uso. Mude a senha Português ▾ ■ Manter online Sair (admin)

intelbras V3501

Facilidades Áudio Multicast **Action URL** Data e Hora Funções periódicas Tom

Sistema

Rede

Conta

Configurações de telefone

Agenda

Histórico

Teclas prog

Gravação

Segurança

Log

Configurações Action URL

Em conversação:

Registro com sucesso:

Registro desabilitado:

Falha no registro:

Chamada recebida:

Chamada originada:

Chamada estabelecida:

Chamada finalizada:

Não perturbe habilitado:

Não perturbe desabilitado:

Desvio sempre - habilitado:

Desvio sempre - desabilitado:

Figura 3: Configuração Action URL

2.3. Lista de eventos URL

EVENTO	DESCRIÇÃO
Em conversação	O telefone está pronto para uso
Registro com sucesso	O telefone conseguiu registrar-se com sucesso
Registro desabilitado	O registro da conta SIP foi desabilitado
Falha no registro	O telefone IP não conseguiu registrar-se no servidor SIP
Chamada recebida	Uma nova chamada está sendo recebida
Chamada originada	O telefone está originando uma chamada
Chamada estabelecida	A chamada foi estabelecida
Chamada finalizada	Uma chamada foi finalizada
Não perturbe habilitado	A função não perturbe foi habilitada
Não perturbe desabilitado	A função não perturbe foi desabilitada
Desvio sempre - habilitado	A função desvio sempre foi habilitada
Desvio sempre - desabilitado	A função desvio sempre foi desabilitada
Desvio se ocupado - habilitado	A função de desvio se ocupado foi habilitada
Desvio se ocupado - desabilitada	A função de desvio se ocupado foi desabilitada
Desvio se não atende - habilitado	A função de desvio se não atende foi habilitada
Desvio se não atende - desabilitado	A função de desvio se não atende foi desabilitada
Transferir	Transferência de chamada
Chamada em espera (Hold)	A chamada é colocada em espera
Resumir chamada	A chamada volta da espera para o atendimento
Modo silencioso	O telefone foi posto no modo silencioso
Sair do modo silencioso	O telefone saiu do modo silencioso
Mudo	A função "mute" foi acionada
Sair do mudo	A função "mute" foi desabilitada
Chamadas não atendidas	Há uma nova chamada não atendida
Endereço IP alterado	O endereço IP do telefone foi alterado
Telefone em repouso	O telefone voltou para a tela de repouso
Telefone em chamada	O telefone está com uma chamada em andamento
Telefone chamando	O telefone está tocando o Ring
Correio	Há uma nova mensagem no correio de voz
SMS	Há uma nova mensagem SMS
Reiniciar	O telefone iniciou o processo de reinicialização

2.4. Lista de variáveis URL

VARIAVEIS	DESCRIÇÃO
\$mac	Endereço MAC do telefone IP
\$ip	Endereço IP do telefone
\$firmware	Versão de firmware do telefone
\$active_uri	SIP uri da conta ativa, esta variável é válida apenas para chamadas entrantes, saintes e conversação.
\$active_user	Conta de usuário SIP ativa. É válido apenas para chamadas entrantes, saintes e conversação
\$active_host	Endereço do servidor SIP da conta ativa. É válido apenas para chamadas entrantes, saintes e conversação
\$local	Número do telefone local. Válido para chamadas entrantes antes de serem atendidas.
\$remote	Número do telefone remoto. Válido para chamadas saintes antes de serem atendidas.
\$display_local	Nome do display local. Válido para chamadas entrantes e saintes.
\$display_remote	Nome do display remoto. Válido para chamadas entrantes.
\$call_id	Identificação da chamada. Válido para chamadas entrantes, saintes e conversação.
\$duration	Duração da chamada. Válido apenas para fim de chamada.

Nota: Para variáveis válidas apenas em chamadas entrantes, esta variável será substituída por a informação correspondente só se for posta em “chamada recebida”. As variáveis validas apenas para chamadas saintes serão substituídas apenas se forma utilizadas em “Chamada originada”. E para variáveis válidas apenas em conversação, esta só será substituída caso for utilizada em opções como “Chamada estabelecida”, “Chamada finalizada”, “Transferência” e etc..

3. Active URI

O formato da URI HTTP do active URI enviado para o telefone IP deve seguir um padrão fixo, onde é descrito a ação que o telefone deve executar.

O formato da URI HTTP é da seguinte forma:

<http://192.168.1.101/cgi-bin/ConfigManApp.com?key=OK>

Onde:

- **192.168.1.101** é o endereço IP do telefone IP que receberá o comando.
- **“/cgi-bin/ConfigManApp.com”** é um formato fixo do Active URI. O telefone entenderá que a requisição HTTP é um comando irá considerar a instrução apenas se esta parte estiver inclusa na requisição.

- “?key=OK” é a instrução indicando a ação que o telefone deve executar. Geralmente a instrução é um evento de tecla.

Em alguns ambientes, as autenticações HTTP são habilitadas no telefone por padrão, e por este motivo requerem autenticação por questões de segurança. Desta forma o formato URI enviado para o telefone pode conter as credenciais de autenticação conforme exemplo abaixo:

<http://admin:admin@192.168.1.101/cgi-bin/ConfigManApp.com?key=OK>

Onde, **admin:admin** é a autenticação padrão do telefone “Login:senha”. A autenticação utilizada para os comandos URI é a mesma utilizada para acesso a página web do telefone.

3.1. Configuração do Active URI

A função Active URI, funciona por padrão nos telefones IP recebendo comandos de qualquer endereço IP. No entanto é possível restringir o endereço IP de quem o telefone irá receber comandos URI.

Estas configurações são realizadas através da página web do produto. Caso tenha dúvidas de como acessar a página web do telefone que está utilizando, consulte o manual do usuário do seu respectivo modelo no site www.intelbras.com.br

Na página web, acesse no menu lateral a opção “Configurações de telefone”, e no menu superior entre na opção “Facilidades”. Dentro do menu “Configurações básicas” procure pela opção “Restrição por IP para URI”. A figura 4 apresenta uma imagem da localização da opção na página web.

Senha padrão em uso. Mude a senha Português ▾ ■ Manter online Sair (admin)

intelbras
V3501

Facilidades Áudio Multicast Action URL Data e Hora Funções periódicas

Sistema
Rede
Conta
Configurações de telefone
Agenda
Histórico
Teclas prog
Gravação
Segurança
Log

anônima : ocultar

Posição inicial: 0 0~38 Dígitos ocultos: 0 0~38

Habilitar DTMF/Transfer : Habilitar DTMF/Hold:

Habilitar DTMF/Conferência:

Fazer chamada IP: Prefixo P2P IP:

Prioridade do ID de chamador no display: Agenda-LDAP-SIP NomeDisplay Número de emergência: 110

Caminho de procura: LDAP Procura em LDAP: LDAP 1 ▾

Visualização do chamador: Normal

Restrição por IP para URI:

Pré-discagem: Servidor de Push XML:

Formato no rdnlav: xxx@SIPn Ativar Multi Linhas: Contato na lista branca: NONE ▾

Figura 4: Restrição por IP para URI

Para permitir que o telefone IP receba comandos apenas de um endereço IP específico, preencha o campo “Restrição por IP para URI” com o endereço IP do qual o telefone IP irá receber os comandos.

Caso deseje que o telefone IP possa receber comandos de qualquer endereço IP, deixe a opção “Restrição por IP para URI” em branco.

3.2. Lista de ações Active URI

COMANDO	DESCRIÇÃO
key=SPEAKER	Aciona a tecla de viva-voz. (Liga e desliga o via-voz)
key=HEADSET	Aciona a tecla de Headset (Liga e desliga o headset)
key=OK	Aciona tecla de confirmação OK, pode ser utilizada para atendimento de chamada, ou origem de chamada após inserir o número de standby.
key=F_ACCEPT	Efetua o atendimento de chamada
key=SPEAKER;1234;OK	Efetua uma chamada através do viva-voz para o número 1234.
key=1234;OK	Efetua uma chamada através do monofone para o número 1234.
key=HEADSET;1234;OK	Efetua uma chamada através do headset para o número 1234.
key=F_LOR	Efetua uma chamada de retorno para a última chamada não atendida.
key=RD	Efetua o comando de rediscagem "Redial" para o ultimo número discado.
key=F_SEND	Efetua a confirmação de discagem.
key=RELEASE	Efetua a ação de voltar, desligar chamada, negar chamada, sair da discagem, sair de telas de aplicação e etc..
key=F_REJECT	É o mesmo que pressionar a tecla de rejeição de chamada
key=F_TRANSFER	Executa a função de Flash durante uma chamada para transferência.
key=F_B_TRANSFER	Executa a função de transferência cega durante uma chamada.
key=F_A_TRANSFER	Executa a função de transferência com atendimento durante uma chamada.
key=F_TRANSFER;1234;OK	Executa a função de transferência da chamada corrente para o número 1234.
key=F_TRANSFER;1234;F_A_TRANSFER	Executa a função de transferência da chamada corrente para o número 1234 e aguarda atendimento;
key=F_DIVERT	Aciona a função de desvio sob a chamada que está tocando no ramal.
key=F_CONFERENCE	O mesmo que pressionar a tecla de conferência.
key=DND	Habilita ou desabilita a função de Não perturbe.
key=DNDON	Habilita a função de não perturbe.
key=DNDOFF	Desabilita a função de Não perturbe.
key=F_HOLD	Executa a função de chamada em espera "Hold".
key=F_FLASH	Quando existe chamadas na espera, este comando faz com que seja feito a troca entre a chamada atual e a que está em espera.
key=F_0-9/*	Entra com um único digito DTMF (Inclui as teclas numéricas e *)
key=*	Entra com a tecla *
key=POUND	Entra com a tecla #
key=F_REC	Aciona a função de gravação de chamadas.
key=split	Caso o telefone seja o executor da conferência, este comando faz com que a conferência seja desfeita.
key=VOLUME_UP / key=VOLUME_DOWN	Aumenta o volume. O volume do Ring pode ser aumentado ou diminuído quando em repouso, enquanto o volume da chamada pode ser alterado em conversação.
key=MUTE	Durante chamada ativa a função mudo "Mute". Quando o telefone está em repouso ativa o modo silencioso.
key=DSS1 – DSSx	Efetua o acionamento das teclas programáveis. (Obs: Nos modelos V3001/V3501/5501, os comandos DSS1 e DSS2 reference as teclas L1 e L2)
key=F1 – F4	Efetua o acionamento das softkeys 1, 2, 3 ou 4.

key=MSG	Acessa o correio de voz.
key=F_MEMO	Acessa a função de lembrete.
key=F_PBOOK	Acessa a agenda.
key=F_LOCALCONTACTS	Acessa a agenda de contatos local.
key=F_SERVICE	Acessa a agenda remota.
key=F_SMS	Entra na interface de SMS.
key=F_LOCK	Caso a função de bloqueio de teclado tenha sido previamente configurada, o comando aciona o bloqueio de teclado.
key=F_CFWD	Entra nas configurações de desvio.
key=F_HOTDESKING	Aciona a configuração de Hotdesking
key=F_REBOOT	Envio do comando de reinicialização (Ao enviar o comando será apresentado o pop-up perguntando se deseja reiniciar, pressione ou envie o comando OK para confirmar a reinicialização)
key=Reset	Envia o comando de restauração para o padrão de fábrica. (Ao enviar o comando será apresentado o pop-up perguntando se deseja restaurar o padrão de fábrica, pressione OK no telefone ou envie o comando OK para confirmar a restauração)
key=UP	Aciona direcional "Cima"
key=DOWN	Aciona direcional "Baixo"
key=LEFT	Aciona direcional "Esquerda"
key=RIGHT	Aciona direcional "Direita"
key=menu	Entra no menu de configurações

Enviando um Grupo de números: Para tornar algumas operações de comandos menos complexas, é possível enviar múltiplos comandos para a realização de algumas ações, como por exemplo discagens e transferências como pode ser observado abaixo:

Iniciando chamada pelo viva-voz

<http://admin:admin@192.168.1.101/cgi-bin/ConfigManApp.com?key=SPEAKER:21060006:OK>

O comando acima, quando utilizado com o telefone em repouso, ativará o Viva-voz, entrará com o número 21060006, e iniciará a chamada com o comando OK. Note que para a sessão de comandos funcionar, estes devem estar separados por “;”.

Efetuar uma transferência cega para um número específico.

http://admin:admin@192.168.1.101/cgi-bin/ConfigManApp.com?key=F_TRANSFER:5000:F_TRANSFER

O comando acima quando utilizado com o telefone em uma chamada, efetuará a transferência da chamada corrente para o ramal 5000. Note que para a sessão de comandos funcionar, estes devem estar separados por “;”.

3.3. Exemplo de aplicação Active URI

Em um cenário de call center é realizado as seguintes operações através de comandos: Atendimento de chamada, Atendimento de uma segunda chamada, troca de chamada em espera com a chamada atual e etc.

1 – Atender a chamada

Quando receber uma chamada, envie o seguinte comando para o telefone IP para atender a chamada.
<http://admin:admin@IPtelefone/cgi-bin/ConfigManApp.com?key=OK>

2– Atender a segunda chamada

Quando receber a segunda chamada, envie o seguinte comando para o telefone IP para atender a segunda chamada, e automaticamente pôr a primeira em espera.

<http://admin:admin@IPtelefone/cgi-bin/ConfigManApp.com?key=OK>

3– Troca de chamada em espera com chamada atual

Para atender a chamada que está em espera, e colocar a chamada atual em espera, envie o seguinte comando para o telefone IP.

http://admin:admin@IPtelefone/cgi-bin/ConfigManApp.com?key=F_FLASH

4- Transferir a chamada atual

Para transferir a chamada atual para um outro ramal (Exemplo 5000) utilize o seguinte comando.

http://admin:admin@IPtelefone/cgi-bin/ConfigManApp.com?key=F_TRANSFER;5000;F_TRANSFER