

## 4 – récupération du contenu de la conversation

GET /interaction/{interactionId}

Get an interaction.

**Parameters**

Name	Description
<b>Auth-Token</b> * <b>required</b> string (header)	UUID of the API authentication token. May be retrieved from the documentation page to test the request using this documentation page allow an URL containing "doc".
7dae9152-2693-471c-8d5f-7d3ab45b2dd8	
referer string (header)	Webpage address originating the request. This header is overridden programmatically in the documentation page to the current URL. However, this HTTP header must be provided in the request.
referer - Webpage address originating the request	
url string (query)	This parameter is only used if the user agent of the request is not provided. It has the same meaning as the 'referer' header. If Internet Explorer is used, the parameter must be 'url - This parameter is only used if the user agent is not provided'.
url - This parameter is only used if the user agent is not provided	
<b>interactionId</b> * <b>required</b> integer (int32) (path)	
112000	
<b>Content-Type</b> * <b>required</b> (header)	Content-type of the message. If not provided, "application/json" is used.
text/plain	

### Response body

```
17.09.2019
(14:48) suplyon1: Bonjour
(14:48) suplyon1: en quoi puis-je vous aider?
(14:48) flo: Bonjour,
(14:48) flo: j'ai une demande concernant le dossier 1032070
(14:48) suplyon1: merci de patienter j'y accede
(14:48) L'internaute a mis fin à la conversation
```

Download

## 1.6. Intégration de la webbox sur les pages web AMF

L'utilisation du canal Chat sur votre plateforme 4CE implique l'installation d'une interface spécifique sur votre site internet : la **Webbox**, qui représente l'interface web qui permet à l'internaute de dialoguer avec un agent.

### 1.6.1. Prérequis

Vous devez pouvoir :

- décompresser un fichier zip,
- ajouter un répertoire dans l'arborescence de votre site Web,
- pouvoir modifier les fichiers sur votre site.

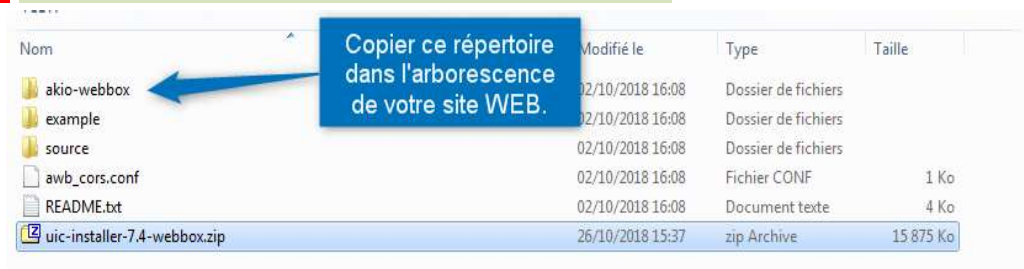
Lors de l'implémentation, SFR vous fournira :

- un token d'authentification
- un fichier zip contenant le package d'installation.

## 1.6.2. Préparation

Décompresser le « zip » sur votre machine :

**!** Cette manipulation doit être réalisée une seule fois.



Vous devez copier le répertoire « akio-webbox » dans l'arborescence du site qui doit utiliser le Chat. Ce nouveau répertoire doit être accessible par l'ensemble des pages ou la webbox doit apparaître.

## 1.6.3. Configuration

Vous devez éditer le fichier **akio-webbox-settings.json** qui se trouve sous akio-webbox/data.

```
1  {
2  "parameters": {
3
4  "TOKEN_AUTHENTICATION"      1 : "@tokenAuthentification",
5  "AIP_SERVICE_BASE_URL"      2 : "SAIP_SERVICE_BASE_URL",
6
7
8  "SERVER_URL"                 : "",
9
10
11  "HTTP_RETRY_ON_FAILURE_DELAY" : 2000,
12  "POLLING_DELAY_EVENT"        : 2000,
13  "POLLING_DELAY_MEDIA"       : 5000,
14  "POLLING_DELAY_LOW"         : 60000,
15
16  "WEB_USER_INACTIVITY_DELAY"  : 60000,
17
18  "ERROR_POLLING":20,
19
20 }
```

1- Mettre le token fournis par SFR (exemple : « `TOKEN_AUTHENTICATION` » : « `79603ss7-30b9-42f8-8bc2-7944888c5ae3` »).

2- Mettre <https://4cs.express1.sfr-sh.fr/aip/api/v1> dans la valeur de « `AIP_SERVICE_BASE_URL` »

**!** A ce stade, vous disposez d'une Webbox standard (bleu et blanc)

## 1.6.4. Mise en place

En bas de chaque page devant contenir la webbox, vous devez ajouter juste avant la balise `</body>`, le code ci-dessous :

```
<script src= »akio-webbox/js/akio-webbox-launcher.js » id= »akioWebBoxLauncherUrl »></script>
```

L'attribut `id= » akioWebBoxLauncherUrl »` doit impérativement être présent.

**!** La webbox ne sera visible que si vous avez des agents disponibles.

Vous trouverez des exemples de page web sur notre site d'assistance :

<https://assistance.utilisateur-relationclient.sfrbusiness.fr/4ce/4ce-mettre-en-place-la-webbox-sur-son-site/>

## 1.6.5. Personnalisation de la Webbox

Pour personnaliser facilement et rapidement la Webbox, il vous suffit de changer quelques valeurs dans le fichier custom-akio-webbox.

Ce fichier vous permet de modifier 10 codes couleurs, pour adapter les couleurs de la Webbox à la charte graphique de votre site web.

Des explications sont disponibles dans le fichier pour définir dans quelle partie de l'interface ces codes couleurs seront utilisés.

Le fichier **custom-akio-webbox** est disponible dans le répertoire akio-webbox/styles.

! Ces manipulations sont essentiellement d'ordre esthétique (fichier css), elles ne peuvent pas entraîner un dysfonctionnement de la Webbox. Les codes couleurs sont ceux du CSS.

! Pensez à effacer le cache de votre navigateur après toutes modifications et sauvegardes de ce fichier. Si celles-ci n'apparaissent pas après la réactualisation de la page sur votre navigateur.

### 1) Changer la couleur principale de fond

En changeant la valeur du background-color de la partie « COULEUR IDENTITE » vous allez changer la couleur de fond de la « languette », de la bulle, du bouton « annuler la demande » et du texte des agents.

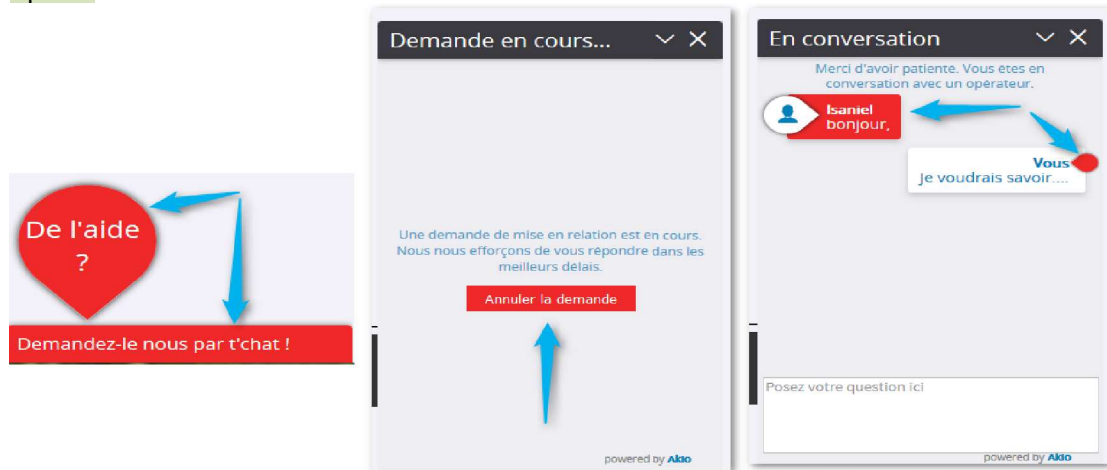
Dans l'exemple ci-dessous la nouvelle couleur rouge sera appliquée.

```
/******  
**COULEUR IDENTITE : **  
*****/  
/**utilisé en couleur principale de fond entre autre pour la languette et pour l'affichage du texte des agents*/  
/*couleur d'origine : bleu #0080ba */  
.akio-webbox .awb-help-bubble,.akio-webbox .awb-launch-bar,.awb-pane-wait .awb-pane-wait-body .awb-  
pane-wait-content-wrapper .awb-pane-wait-content button,.awb-chat-output .awb-chat-history.awb-chat-  
theme-balloon .awb-chat-speaker-operator > div .awb-chat-message-item,.awb-chat-output .awb-chat-history  
.awb-chat-speaker-user .awb-chat-webuser-avatar,.akio-webbox .awb-notificationbar .awb-notif .awb-button-  
state,.awb-pane-wait .awb-pane-wait-body .awb-pane-wait-content-wrapper .awb-pane-wait-content button,  
/**/.akio-webbox .awb-notificationbar .awb-notif.awb-notif-clickable.awb-notif-cancellable .awb-button-  
state[state=over],.akio-webbox .awb-notificationbar .awb-notif.awb-notif-clickable.awb-notif-cancellable .awb-  
button-state ,.awb-phone input[type=button] {  
background-color: #ef2929;  
}
```

Avant :



Après :



Rq. Si vous changez color: #ffffff; de ce même paragraphe vous toucherez à la couleur des caractères (par défaut en blanc).

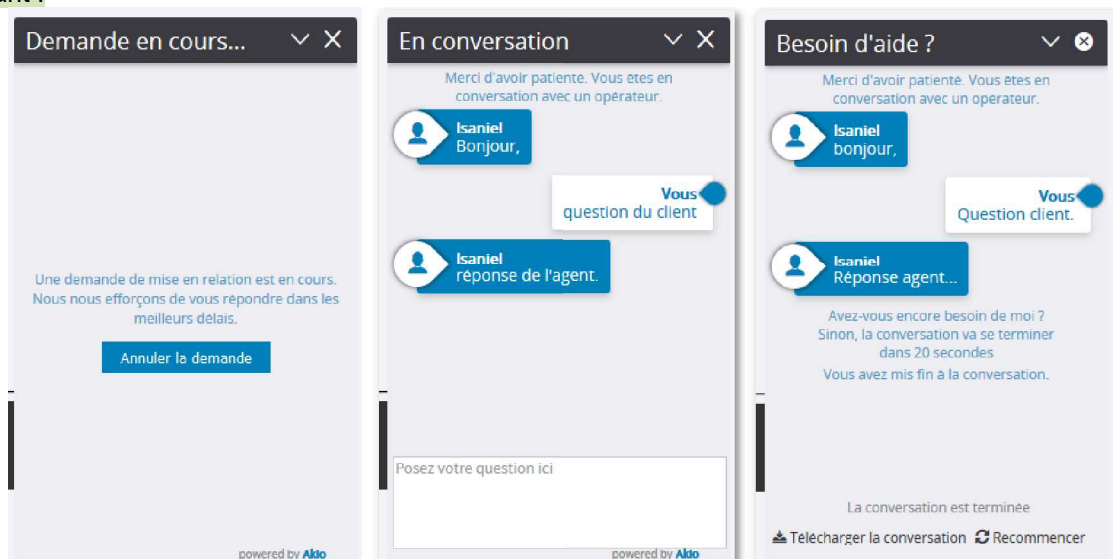
## 2) Changer la couleur de fond de la Webbox déployée

Comme pour l'exemple précédent il suffit de changer la valeur de background-color de la partie « ENTETE DE LA WEBBOX QUAND DEPLOYEE »

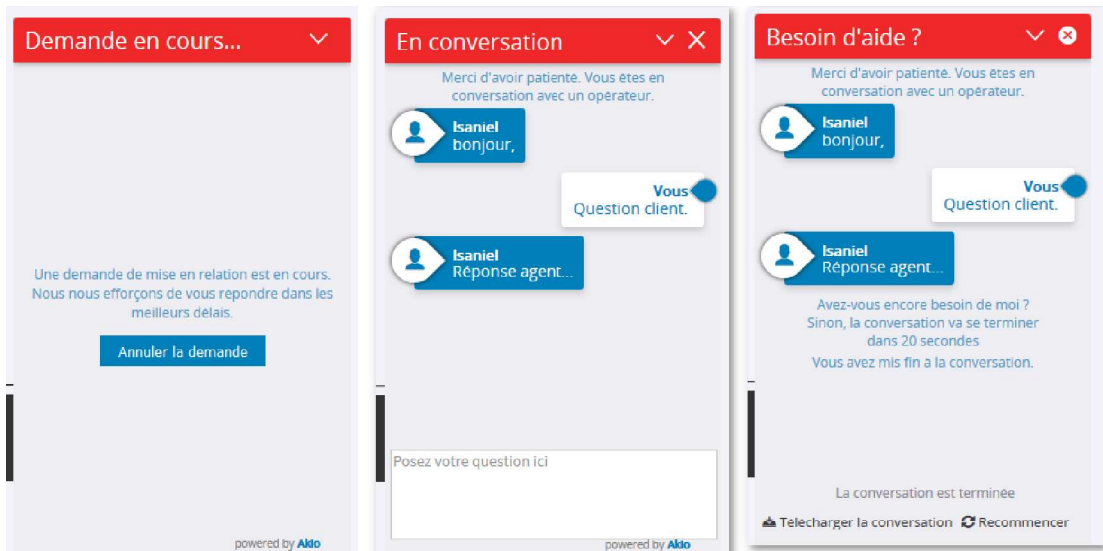
Dans l'exemple ci-dessous la nouvelle couleur rouge sera appliquée.

```
/*Entete de la webbox : couleur de fond*/  
/*couleur d'origine : gris foncé #3a3a3f */  
.akio-webbox .awb-window-frame .awb-titlebar{  
background-color: #ef2929;  
}
```

Avant :



Après :



Rq. Si vous changez color: #ffffff; de ce même paragraphe vous toucherez à la couleur des caractères (par défaut en blanc).

### 3) Autres exemples sur l'interface utilisateur

```
*****  
**INTERFACE MEDIA**  
*****/  
  
/*COULEUR DE FOND PRINCIPALE*/  
/* couleur de fond principale de l'interface de chat*/  
/*couleur d'origine : gris clair #eeeef2 */  
.awb-chat-output, .awb-chat-input, .akio-webbox .awb-window-frame .awb-window-body .awb-tabs ,.awb-  
chat-buttonbar,  
.akio-webbox .awb-window-frame .awb-window-body, .awb-phone .awb-wcb-select , .awb-phone  
input[type=tel] {  
background-color: #eeeef2;  
}  
  
/*COULEUR D'ICONE : de preference, cette couleur doit être la même que la couleur d'identité*/  
/*couleur d'origine :bleu #027eb8 */  
.awb-phone .awb-wcb-agent-avatar .awb-wcb-agent-image:before, .awb-wcb-agent-image span.icon-  
user,  
.awb-chat-output .awb-chat-history .awb-chat-speaker-operator .awb-chat-agent-avatar .awb-chat-agent-  
image {  
color : #027eb8;  
}  
  
/*COULEUR DE TEXTE MESSAGE SYSTEME*/  
/*couleur d'origine :bleu #529ac6 */  
.awb-pane-wait .awb-pane-wait-body .awb-pane-wait-content-wrapper .awb-pane-wait-content p, .awb-  
pane-wait .awb-pane-wait-body .awb-pane-wait-content-wrapper .awb-pane-wait-content p, .awb-chat-  
output .awb-chat-info > span, .awb-chat-output .awb-chat-infobar,  
.awb-phone div.awb-wcb-wcbState {  
color : #529ac6;  
}
```

```

/*****
** CHAT: MESSAGE INTERNAUTE**
*****/
/*COULEUR DE FOND MESSAGE INTERNAUTE utilisé aussi pour la couleur de fond de l'icone agent*/
/*couleur d'origine :blanc #ffffff */
.awb-chat-output .awb-chat-history.awb-chat-theme-balloon .awb-chat-speaker-user > div .awb-chat-
message-item, .awb-chat-output .awb-chat-history .awb-chat-speaker-operator .awb-chat-agent-avatar, .awb-
phone .awb-wcb-agent-avatar{
background-color: #ffffff;
}

/*COULEUR DE TEXTE INTERNAUTE*/
/*couleur d'origine :bleu #027eb8 */
.awb-chat-output .awb-chat-history.awb-chat-theme-balloon .awb-chat-speaker-user span{
color : #027eb8;
}

```

#### 4) Personnalisation des messages

Le fichier contenant les messages « **messages\_fr.json** » (pour les messages en français) se trouve dans `akio-webbox/data/i18n`.

Ce fichier comporte les textes affichés pour les internautes francophones, les autres auront les messages du fichier anglais (`messages_en.json`).

Les modifications sur le fichier anglais respectent les mêmes règles.

Les caractères après le signe « `_` » représente la langue.

Ce fichier contient les paramètres pour la personnalisation des messages.

Ci-dessous la liste de ses paramètres :

Clé	Description
BOX_BUTTON_CONTRACT	Texte de l'info-bulle du bouton permettant de réduire la fenêtre de chat
BOX_BUTTON_CONTRACT_WCB	Texte de l'info-bulle du bouton permettant de réduire la fenêtre Web Call Back
BOX_BUTTON_EXIT	Texte de l'info-bulle du bouton de fermeture
BOX_BUTTON_EXPAND	Texte de l'info-bulle du bouton permettant d'agrandir la fenêtre de chat quand elle est réduite
BOX_BUTTON_EXPAND_WCB	Texte de l'info-bulle du bouton permettant d'agrandir la fenêtre Web Call Back quand elle est réduite
BOX_TITLE_DEFAULT	Titre de la Webbox
CHAT_SENDMESSAGE_ERROR	Message d'erreur affiché lorsque l'envoi d'un message de l'internaute échoue pendant un chat
CHATBOX_ASK_QUESTION	Texte invitant l'internaute à écrire sa question dans le champ de saisie
CHATBOX_DEFAULT_USER_NICKNAME	Pseudo de l'internaute
CHATBOX_DOWNLOAD_CONVERSATION	Texte du lien permettant de télécharger la conversation
CHATBOX_END_CONVERSATION	Texte présenté à l'internaute lorsque la conversation est terminée
CHATBOX_INACTIVITY	Texte présenté à l'internaute lorsqu'il a atteint le délai d'inactivité
CHATBOX_IS_TYPING	Texte du message d'information affiché lorsque l'agent est en train de taper son message
CHATBOX_OPERATOR_JOIN	Texte du message affiché une fois la mise en relation effectuée
CHATBOX_OPERATOR_LOGOUT	Texte du message affiché après que l'agent s'est déconnecté
CHATBOX_REQUALIFICATION	Texte présenté à l'internaute lorsque la conversation est en cours de requalification
CHATBOX_RESTART_CONVERSATION	Texte du lien permettant à l'internaute de redemander une nouvelle conversation
CHATBOX_STOP_CONVERSATION	Texte de l'info-bulle du bouton de clôture de la conversation

CHATBOX_TITLE_ONGOING_CONVERSATION	Titre de la Webbox lorsque la conversation est en cours
CHATBOX_USER_LOGOUT	Texte du message affiché après que l'internaute s'est déconnecté
ERROR_NETWORK_CONNECTION_LAZY	Texte présenté à l'internaute lorsque la conversation est interrompue, suite à une panne réseau
ERROR_NO_OPERATOR_AVAILABLE	Texte présenté à l'internaute lorsque l'agent sélectionné n'est finalement pas disponible
ERROR_SERVICE_UNAVAILABLE	Texte présenté à l'internaute lorsqu'AIP n'est pas joignable
ERRORBOX_TITLE	Titre de la Webbox lorsqu'une erreur se produit
FAILURE_NETWORK_CONNECTION_LAZY_BUTTON_ACCEPT	Texte du bouton permettant de reprendre le chat, suite à un incident réseau
FAILURE_NETWORK_CONNECTION_LAZY_BUTTON_REJECT	Texte du bouton permettant d'arrêter le chat, suite à un incident réseau
HISTORY_NOT_AVAILABLE	Message diffusé lorsque l'internaute tente d'accéder à l'historique de conversation, alors que celui n'est plus disponible
INVITATION_ERROR_NETWORK_CONNECTION_LAZY_ACCEPT_BTN_LABEL	Texte du bouton affiché en cas d'échec de la reprise de connexion (bouton Recommencer).
INVITATION_ERROR_NETWORK_CONNECTION_LAZY_REJECT_BTN_LABEL	Texte du bouton affiché en cas d'échec de la reprise de connexion (bouton Quitter).
LAUNCHBAR_ASK_QUESTION	Contient le fichier de configuration
LAUNCHBOX_TITLE_CHAT	Texte de la languette
MEDIUM_CHAT_TITLE	Titre utilisé dans la définition du média
NOTIFICATION_CANCEL_CHAT_REQUEST	Texte du bouton d'annulation de mise en relation
NOTIFICATION_OPEN_CHAT_RESULT_NO_AGENT	Texte du message affiché si aucun agent n'est disponible
NOTIFICATION_OPENING_MEDIA_PENDING	Texte d'attente de mise en relation
OPERATOR_ACTION_QUIT	Texte (fin de phrase) affiché quand l'agent a quitté la conversation
OPERATOR_TITLE	Nom utilisé pour désigner l'agent
WAITBOX_BUTTON_CANCEL	Texte du bouton d'annulation de la demande de mise en relation
WAITBOX_BUTTON_CANCEL_LABEL	Texte du bouton d'annulation de la demande de mise en relation avec l'agent
WAITBOX_CHAT_OPENING_MEDIA_PENDING	Message affiché pendant l'attente, avant la mise en relation avec un agent
WAITBOX_CHAT_OPENING_MEDIA_PENDING_DURATION	Texte du temps d'attente estimé
WAITBOX_DEFAULT_MESSAGE	Message utilisé après une perte de connexion, quand l'internaute essaie de se reconnecter
WAITBOX_TITLE	Titre de la Webbox pendant l'attente avant la mise en relation avec un agent

**Attention.** Lors des montées de version, il faudra recharger le nouveau fichier d'installation zip correspondant à la nouvelle version et y reporter les éléments de personnalisation

## 1.7. Paramétrage de la configuration de test

Nous allons créer un agent et une file de test chat sur la PF 4CE de production.

Pour pouvoir effectuer des mises en relations CHAT, cet agent doit être compétent sur cette file d'attente CHAT de test.

### 1.7.1. Création de la file chat

La création de la file d'attente de CHAT\_TEST se déroule de la façon suivante :

- Création d'une file CHAT\_TEST
- Création d'une file d'attente CHAT\_TEST
- Affectation de la file CHAT\_TEST à un nouveau groupe d'utilisateur CHAT\_TEST, qui contiendra un seul nouvel agent CHAT\_TEST

### 1.7.2. Création de la règle de comportement de la webbox de test

Une règle de comportement définit le moment où une invitation de type chat ou de rappel immédiat va être affichée à l'internaute au travers de la Webbox, en fonction de la page web sur laquelle il se trouve, ainsi que les conditions liées à son activité sur cette page. Elles sont nécessaires lorsque vous gérez les conversations chat ou le rappel immédiat, afin de déterminer sous quelles conditions la Webbox va être affichée.

**!** Fonctionnalité disponible uniquement avec une licence incluant le module Chat et/ou Voix. Elle est réservée aux utilisateurs ayant le profil administrateur ou coordinateur.

Cette règle de ciblage est caractérisée par :

- un nom
- le texte à chercher dans l'url de la page du site web sur laquelle va s'exécuter la règle de ciblage  
*(par exemple mes pages seront appelées via http://lesite/wcb/xxxxx), donc je cherche wcb. Ainsi toutes les pages qui auront le javascript et seront dans cette arborescence afficheront la Webbox.*
- Les conditions de ciblage
- la file d'attente CHAT\_TEST définie précédemment, vers laquelle router la demande de Chat, lorsque les conditions de ciblage sont vérifiées et que l'internaute demande une mise en relation