

Интеграция платформы «Эра» со внешними информационными системами

API-first принцип



Сегодня на вебинаре

- Модели авторизации First-Party и Third-Party
- Транспортные механизмы: HTTP(s) и WebSocket
- Безопасность интеграции: роли, права доступа и эндпойнты
- Использование REST API для проектных классов из Билдера
- Сценарный подход к реализации бизнес-логики
- Генерация событий платформы для внешних ИС
- Использование ИИ через REST API
- Практика REST API



First-Party и User-API

- Используем авторизацию пользователя платформы
 - СТИ-панель в CRM-систему
 - История взаимодействий оператора
- Не волнуемся за права доступа и отзыв прав доступа
- Можем авторизоваться с *login*, *pwd*, *td* или в активную сессию
- Поддерживается внешняя авторизация



Third-Party и Token-API

- Создаём канал интеграции в домене
- Уточняем права доступа для канала интеграции
- Копируем локальный токен
- Используем снаружи
 - `https://{ERA}/rest/v1... Bearer {token}`
 - `https://{ERA}/api/... Bearer {token}`
 - `wss://{ERA}/ws/token/v1/{token}`



HTTP(s) и WS(s)

- Классический REST API интерфейс
 - CRUD
 - Вызов invocation
- WebSocket интерфейс
 - Все тоже самое, плюс подписки

CRUD	Смысл	REST API
Create	Создать	POST /rest/v1/model/<classname>
Read	Получить	GET /rest/v1/model/<classname>/<id>
Update	Изменить	PUT или PATCH /rest/v1/model/<classname>/<id>
Delete	Удалить	DELETE /rest/v1/model/<classname>/<id>



ВНЕШНИЕ СИСТЕМЫ



CRM

HTTP(S)
Webhook



ERP

HTTP(S)
Webhook



Мессенджеры

WebSocket
(Real-time)



AI / Боты

HTTP(S)
API



Другие
системы

HTTP(S)
Запросы



integration_point



Единая точка входа
по HTTP(S) и WebSocket



Авторизация через
token_local



Обработка через
служебные сценарии ERA



Создание проектных API
без разработки backend



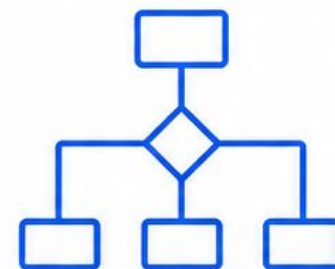
Управление доступом:
постоянные и временные
каналы (expiry)



Двусторонний обмен
сообщениями и данными

ERA ПЛАТФОРМА

БИЗНЕС-СЦЕНАРИИ ERA



ДАННЫЕ И СЕРВИСЫ ERA



НЕТ НУЖДЫ В BACKEND РАЗРАБОТКЕ



Быстрый запуск
интеграций



Безопасно
и контролируемо



Гибко и масштабируемо



Меньше затрат
на разработку

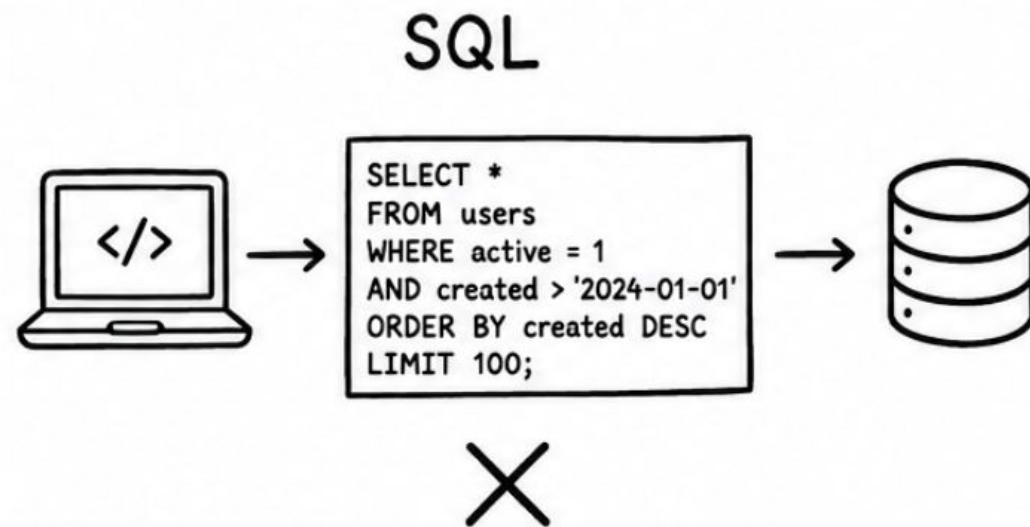
REST API для проектных классов

- Создавайте собственные приложения в Билдере
- По принципу API-first платформа мгновенное публикует объекты
- Стандартные HTTP(s)-операции CRUD
- `/rest/v1/model/zoo/Wolfs`



Польская запись

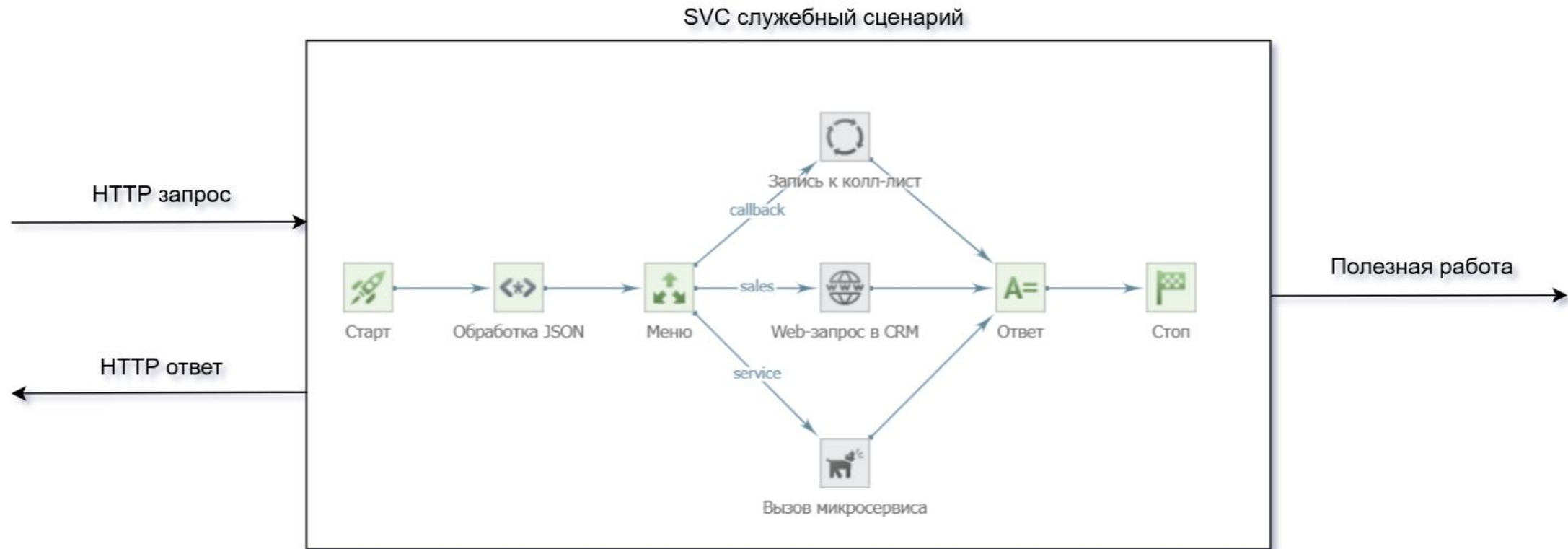
- Удобнее и безопаснее чем SQL
- Параметры
 - filter - условия отбора записей
 - order - сортировка
 - mask - список полей для вывода
 - offset - смещение для страничной выдачи
 - limit - максимальное количество записей
 - countonly вернуть только количество найденных элементов
 - aggr - агрегирующие значения
 - groupby – группировка



/rest/v1/model/smart/Accounts?limit=5&order=[{"name":"asc"}]&filter=[
"contains",["property","name"],["const","Альфа"]]



Использование SVC-сценариев



Практические кейсы SVC

- Приём заявок с сайта и мгновенная маршрутизация в нужный бизнес-процесс
- Создание обратного звонка по событию из внешней системы
- Приём и нормализация заявок от нескольких разных систем в едином формате
- Проверка данных во внешней системе перед запуском бизнес-процесса
- Универсальный API-слой для регистрации обращений, лидов и сервисных событий

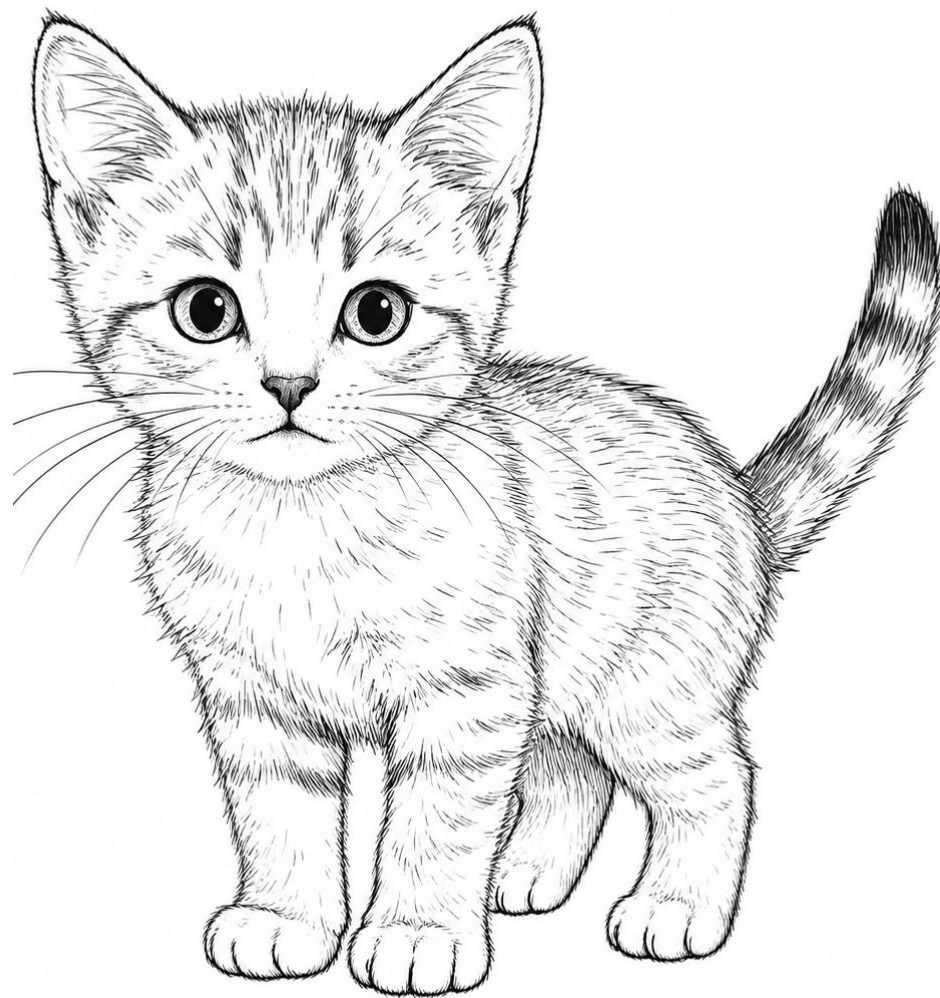
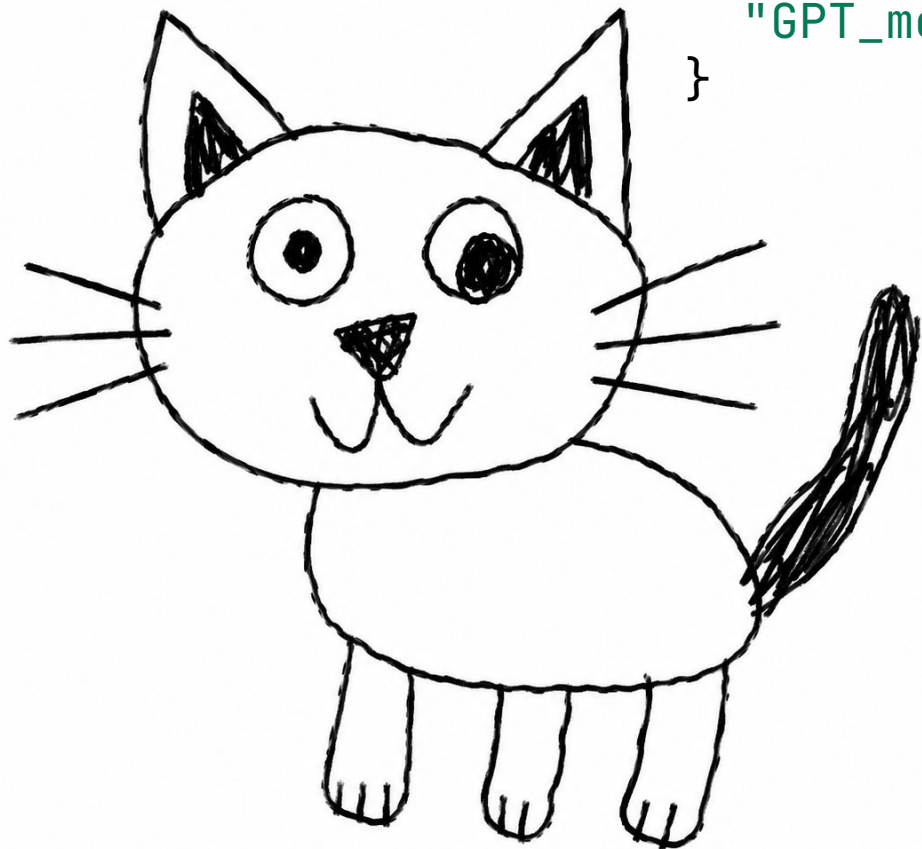


Практика для LLM в сценариях

- Определи пол клиента по Фамилии и Имени и запиши значение в поле "gender"
- Определи тип заявки от клиентов по указанным признакам и запиши в поле "type"
- Определи приоритет заявок в списке и запиши в поле "priority"
- Определи часовой пояс клиента по полю Адрес и запиши в поле "time_zone"
- Найди "зависшие" заявки и создай следующий шаг для каждой
- Оцени качество заполнения карточек клиентов и заявок



```
{  
  "prompt": "Сделай  
красивый JSON",  
  "GPT_model": "Qwen_3.5"  
}
```



Генерация событий из Платформы Эра

- Служебные сценарии SVC
 - Запуск по таймеру
 - Запуск из процесса
 - Внешний запуск
- IVR-голосовые сценарии
- Чат-бот сценарии
- Сценарии событий
 - Очереди
 - Исходящие кампании



Web-запрос 2

2. Параметры запроса

URL	https://crm.company.ru/customer ...	
Источник запроса	[request_crm]	...
Метод	GET	▼
Базовая аутентиф...	Да	▼
Логин	crm	...
Пароль	jhgdkd8dd	...
Заголовки		...
Куки		...



Типы событий Платформы Эра

- Уведомление внешних систем (асинхронный режим)
 - Что-то произошло
 - Чего-то не произошло
 - Кто-то звонит или пишет
 - Взаимодействие завершено и готовы результаты
- Запрос из внешних системы (синхронный режим)
 - Можно ли позвонить?
 - Можно ли перевести взаимодействие?
 - Запрос на старт взаимодействия



Использование ИИ через REST API

- CRUD
 - Сервисы ИИ
 - Боты
 - Базы знаний
- Начало диалога
- Продолжение диалога
- Обратная связь по диалогу



Практика

- Postman
- REST API песочница
- WebSocket песочница

Все ссылки на документацию и примеры будут в описании к этому вебинару

