

**API для сервисов «Оценка качества», «Голосование» и
«Анкетирование»**

sms-vote.ru

Оценка качества (с и без запроса)



Формат api-запросов для отправки клиентам SMS-сообщений с просьбой оценить ваш сервис и получения результатов с оценками.

Услуга «Оценка качества» может функционировать в двух режимах: с запросом и без запроса.

- Если вам известны номера телефонов ваших клиентов, то вам подходит «Оценка качества» с запросом: вначале клиенту отправляется SMS-сообщение с просьбой оценить качество обслуживания по шкале от 1 до 5. Клиент отвечает цифрой с оценкой + опциональный комментарий (см. п. 1 ниже).
- Если номера телефонов клиентов неизвестны или вы не хотите беспокоить их входящими сообщениями, то следует воспользоваться «Оценкой качества» без запроса: клиент должен сам отправить ваш префикс + оценку от 1 до 5 + опциональный комментарий на номер услуги. Таким образом, вам требуется только информация по полученным оценкам – см. п. 2 ниже.

Обратитесь к администрации для выделения вам префиксов для «Оценки качества» без запроса.

1. Отправка SMS- и WhatsApp-сообщений с просьбой оценить ваш сервис (send_message.php)

Пример для демо-пользователя на сайте sms-vote.ru (id=52):

```
http://sms-vote.ru/api/command/send_message.php?
json={"id":52,"transport":"sms","message":[{"phone":71234567890,"employee":"Иван
Петров","order":"12345","text":"Пожалуйста, оцените наш сервис от 1 до 5 в ответном
сообщении","text_final":"Спасибо за оценку!"}],
"secure":"05ea83436373cae23787455c5fd1de87"}
```

id	ваш id из Личного кабинета
transport	всегда sms
phone	номер телефона клиента, которому отправляется SMS- или WhatsApp-сообщение с просьбой оценить сервис. Например, 71234567890
employee	название вашего подразделения или менеджера (продавца) выполнившего заказ (необязательно). Полезно для аналитики в разрезе сотрудников.
order	ваш внутренний номер заказа (необязательно). Полезно для аналитики в разрезе заказов.
text	текст основного сообщения вашему клиенту, например: <i>Пожалуйста, оцените наш сервис от 1 до 5 в ответном сообщении</i>

text_final

Для перевода строки используйте символы: \r\n

текст завершающего сообщения вашему клиенту, после того, как клиент прислал оценку.

Например: *Спасибо за оценку!*

Для перевода строки используйте символы: \r\n

- Тексты завершающего сообщения могут быть заданы **индивидуально** для каждой оценки клиента: 1, 2, 3, 4 и 5. См. раздел [Настройки](#)
- По желанию, для сообщений с просьбой оценить ваш сервис вы можете установить **задержку** перед отправкой посредством данного API. Это полезно чтобы сообщение уходило клиенту не сразу после закрытия заказа, а через некоторое время. См. раздел [Настройки](#)

secure

это секретный ключ, доступный в вашем [Личном кабинете](#).

В команде поддерживается передача сразу нескольких сообщений. Они перечисляются внутри квадратных скобок: "message":[{} , {}...]

2. Выгрузка оценок клиентов вашего сервиса за период времени (feedback_report.php)

Клиенты могут присылать свои оценки как в ответ на запрос с вашей стороны (услуга «Оценка качества» с запросом, см. п. 1 выше), так и самостоятельно, без запроса с вашей стороны (услуга «Оценка качества» без запроса).

Пример выгрузки оценок клиентов для демо-юзера на сайте sms-vote.ru (id=52):

```
http://sms-vote.ru/api/command/feedback_report.php?json={"id":52,"format":"json" или  
"csv","date_from":"2015-05-01 00:00:00","date_to":"2016-06-30  
23:59:59","secure":"05ea83436373cae23787455c5fd1de87"}
```

format

json или *csv*

date_from

дата, начиная с которой надо выгрузить отчет об ответах ваших клиентов.

date_to

дата, до которой надо получить отчет об ответах ваших клиентов.

Остальные параметры см. выше.

Возвращаются следующие данные:

Тел. номер клиента

Оценка клиента

Сотрудник

Номер заказа

Дата и время оценки

Текст сообщения от клиента

Голосование и анкетирование



Голосования можно проводить по SMS и WhatsApp на различных мероприятиях для связи с аудиторией, проведения опросов и конкурсов. Голосования можно также проводить в режиме анкетирования для быстрого сбора и обработки ответов участников на вопросы анкеты. См. описание «Анкетирования» на sms-vote.ru

1. Выгрузка результатов голосования (votereport.php)

Выгрузка результатов в формате json.

Пример для демо-юзера на сайте sms-vote.ru (id=52) и голосования №437:

```
http://sms-vote.ru/api/command/vote_report.php?
json={"id":52,"vote_nr":"29" или
"most_recent_active","secure":"05ea83436373cae23787455c5fd1de87"}
```

vote_nr

№ вашего голосования (см. в [таблице](#) голосований). Для каждого вашего нового голосования номер увеличивается на единицу.

Также можно указать значение *most_recent_active*, тогда команда вернёт самое новое (по дате запуска) из запущенных (active) ваших голосований.

Остальные параметры см. выше.

Возвращаются следующие данные:

id (ваш внутренний номер) голосования

имя голосования

хэш голосования

допускается ли много голосов от одного участника («множественное голосование» – multiple)

статус голосования (not active, active, finished, deleted)

дата запуска голосования (если не запускалось, то нулевая)

дата голосования (если не окончено, то нулевая)

вопрос голосования

варианты ответов с глобальным id каждого ответа (используется для сортировки)

внутренний код (id) каждого ответа

кол-во проголосовавших за каждый вариант ответа. Ответы сортируются в том порядке, в котором они были созданы в голосовании

Голосование можно вывести на экран, используя его хэш. Ссылка выглядит так: <http://sms-vote.ru/?v=хэш>

Результаты голосования можно выгрузить в html-формате. Ссылка выглядит так: <http://sms-vote.ru/?x=хэш>

Результаты сразу нескольких голосований можно выгрузить в виде сводной Excel-таблицы. Доступно в [таблице](#) голосований. Если голосований с таким id нет или нет запущенных голосований, то будет возвращена соответствующая ошибка – см. ниже.

Общее

1. Проверка вашего текущего баланса на счёте (balance.php)

Пример для демо-юзера на сайте sms-vote.ru (id=52):

```
http://sms-vote.ru/api/command/balance.php?  
json={"id":52,"secure":"05ea83436373cae23787455c5fd1de87"}
```

Остальные параметры см. выше. При недостаточном балансе сообщения отправляться не будут.

2. Ошибки

Сервер может возвращать следующие ошибки:

Error: wrong user id or token	Некорректный id клиента или token
Error: API not allowed	Запрещена отправка сообщений через API. Обратитесь по info@sms-vote.ru
Error: not enough balance	Недостаточный баланс. Пополните счёт – обратитесь по info@sms-vote.ru
Error: too many messages per day	Превышен лимит сообщений в сутки
Error: too many messages per month	Превышен лимит сообщений в месяц
Error: json has wrong format, and cannot be decoded	Некорректный формат API-команды
Error: wrong vote id or vote is inactive	Нет голосования с таким номером или нет запущенного голосования