



Simplificando a Integração:

APIs e Webhooks para o Sucesso do Cliente



Introdução

Nesta apresentação, vamos explorar como as APIs e os webhooks disponíveis na plataforma podem transformar a maneira como nossos clientes interagem com nossas soluções, trazendo mais eficiência e inovação.

Conceitos

Servidor: Recurso dentro de um sistema computacional, capaz de processar aplicações, armazenar dados e prestar serviços.

Cliente: Dispositivo que solicita esses serviços e dados as aplicações do servidor.

HTTP: Protocolo de envio e recebimento de dados na internet.

APIs

Funcionalidades e benefícios



O que é uma API

- API significa *Application Programming Interface* ou Interface de Programação de Aplicações.
- Pode ser definida como uma ponte entre dois sistemas, permitindo que troquem informações.
- O Cliente precisa fazer requisições HTTP ao Servidor para fazer leitura/escrita de informações ou para acionar eventos dentro do sistema.

Como as APIs funcionam?

- Uma aplicação faz uma "solicitação" (request) a outra, que por sua vez envia uma "resposta" (response) com os dados ou ações necessárias.
- As APIs podem ser privadas, usadas para conectar a própria infraestrutura ou públicas para compartilhar dados com clientes e outros usuários externos.
- Uma API necessita de uma documentação, um conjunto de instruções de como o Servidor precisa receber aquela requisição do cliente.

O que nossa API pode fazer?

- Campos Personalizados: Listar
- Carteiras: Listar/Adicionar e Remover Contatos ★
- Contatos: Listar/Criar/Atualizar ★
- Equipes: Listar
- Etiquetas: Listar
- Usuários: Listar
- Webhooks: Listar/Criar, Atualizar e Remover Assinatura
- Canais de Atendimento: Listar

O que nossa API pode fazer?

- Chatbot: Listar/Enviar ★
- Conversas: Listar/Transferir, atribuir usuário, alterar status e concluir ★
- Mensagens: Listar/Enviar ★
- Modelos de mensagem: Listar
- Sequências: Listar/Adicionar e remover contatos ★
- Painéis: Listar
- Itens de Painéis (Cards): Listar/Criar/Atualizar ★



Webhooks

Funcionalidades e benefícios

O que são webhooks?

- É uma comunicação orientada a eventos que envia dados entre sistemas via requisições HTTP.
- São descritos como "APIs reversas" ou "APIs de push" porque a responsabilidade da comunicação está no servidor e não no cliente.
- Pense em um webhook como um sistema de notificação, onde você se inscreve para receber alertas sobre determinados eventos.

Como os webhooks funcionam?

- Para configurar um webhook, o cliente precisa fornecer uma URL para onde o servidor irá enviar as requisições e definir os eventos que servirão de gatilho.
- Quando algum evento inscrito ocorre, o servidor envia automaticamente uma requisição para a URL do webhook do cliente com os dados daquele evento.

Como os webhooks funcionam?

Nome

Url

Preencha aqui a URL do seu sistema contendo `http://` ou `https://` que receberá os eventos.

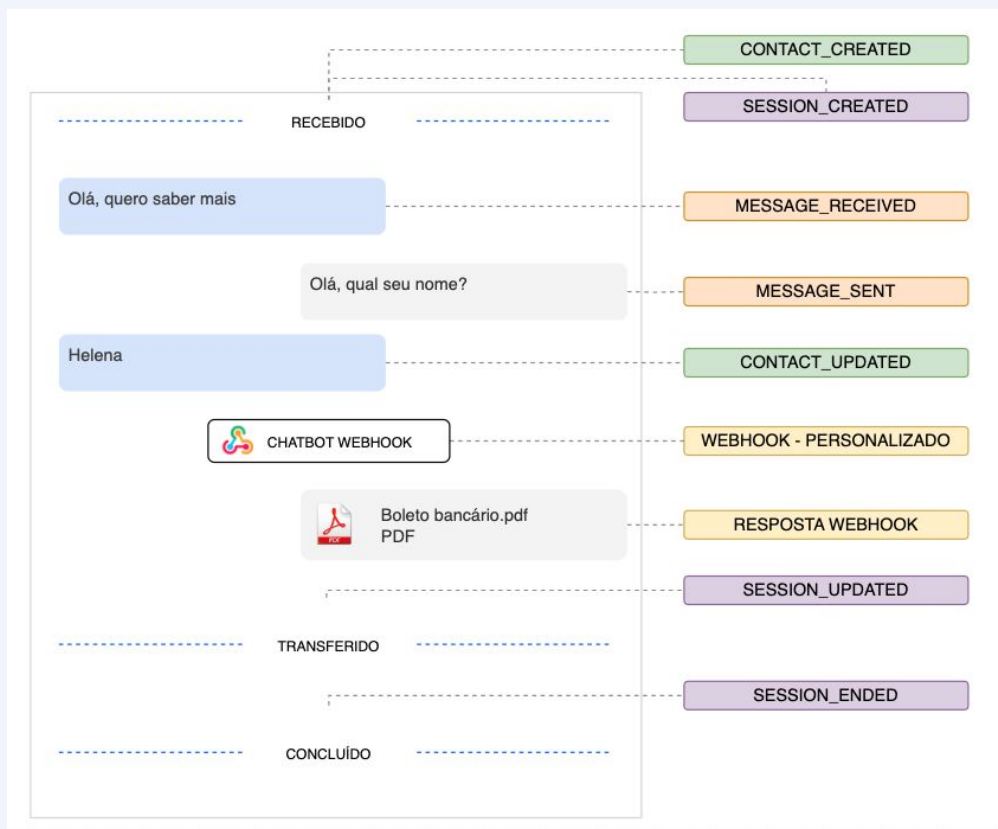
Eventos

- Atendimento criado
- Atendimento alterado
- Atendimento concluído
- Mensagem recebida
- Mensagem enviada
- Contato criado
- Contato alterado
- Pagamento criado
- Pagamento alterado
- Item de painel criado
- Item de painel alterado

Eventos de webhook disponíveis

- Atendimento criado
- Atendimento alterado
- Atendimento concluído
- Mensagem recebida
- Mensagem enviada
- Contato criado
- Contato alterado
- Pagamento criado
- Pagamento alterado
- Item de painel criado
- Item de painel alterado

Exemplo de eventos do webhook





Integrações

Funcionalidades e benefícios

Benefícios das Integrações

Integração de sistemas: conectar nosso sistema a outras ferramentas que seus clientes já usam (Ex: ERP, ferramentas de marketing, sistema de cobrança, etc).

Automação de processos: acionar ações automáticas quando eventos específicos ocorrem (Ex: notificar quando um pedido é enviado).

Monitoramento em tempo real: receber notificações instantâneas sobre atualizações ou mudanças.

Integradores Low-code/No-code

Ferramentas como **n8n** e **Make** são plataformas de automação de workflows que permitem integrar diferentes sistemas, aplicações e serviços de forma visual e sem a necessidade de programação complexa.

Elas são amplamente usadas por empresas para otimizar processos e economizar tempo ao eliminar tarefas repetitivas e manuais.



n8n



- Ferramenta No-code, que não permite codificação, mais indicado para usuários não técnicos.
- Possui custo por operação, com uma cota de operações gratuitas por mês.
- Totalmente em nuvem.
- Não precisa se preocupar com fluxo de autenticação nos módulos de integração com sistemas mais conhecidos.



n8n

- Ferramenta Low-code, permite certo nível de codificação para funcionalidades mais complexas.
- Possui custo por fluxo e não possui cota de fluxos gratuitos na versão em nuvem.
- Disponível em nuvem mas também disponível auto-hospedado sem custos por operação ou fluxo.
- Necessita implementar fluxo de autenticação complexo para uso dos módulos inclusos na plataforma.

Conceitos

Método HTTP: é o indicador do tipo de operação a ser realizada em um recurso de uma API.

GET: Obtém uma informação do Servidor

POST: Cria um novo Objeto

PUT / PATCH: Atualiza um Objeto

DELETE: Remove um Objeto

Conceitos

ENDPOINT: é um Endereço de URL específico dentro de um sistema que representa um recurso ou funcionalidade para interação.

Exemplos:

<https://api.wts.chat/chat/v1/message/send>

<https://api.wts.chat/core/v1/contact>

<https://api.wts.chat/core/v1/contact/{id}>

<https://api.wts.chat/chat/v1/sequence/{id}/contact>

<https://api.wts.chat/chat/v1/chatbot>

<https://api.wts.chat/chat/v1/chatbot/send>

<https://api.wts.chat/chat/v1/session/{id}/transfer>

<https://api.wts.chat/chat/v1/session/{id}/complete>

Casos de uso

POST <https://api.wts.chat/chat/v1/message/send>

GET <https://api.wts.chat/core/v1/contact>

PUT <https://api.wts.chat/core/v1/contact/{id}>

DELETE <https://api.wts.chat/chat/v1/sequence/{id}/contact>

GET <https://api.wts.chat/chat/v1/chatbot>

POST <https://api.wts.chat/chat/v1/chatbot/send>

PUT <https://api.wts.chat/chat/v1/session/{id}/transfer>

PUT <https://api.wts.chat/chat/v1/session/{id}/complete>

Documentação

- É um guia técnico que descreve como interagir com uma determinada API.
- Fornece detalhes sobre endpoints, métodos HTTP, formatos de requisição e resposta, autenticação, parâmetros e exemplos de uso para que desenvolvedores integrem sistemas de forma eficiente.

→ [Clique aqui para acessar a documentação do OMNI channel.](#)