



API d'enquête

Revisions

Revision	Author	Date	Comments
1	Digitaleo	2010	Version initiale de la documentation
2	Digitaleo	2011	Ajout de la méthode de création d'enquête multicanal
3	Digitaleo	2012	Modification de la structure utilisée pour représenter un contact
4	Digitaleo	2012	Ajout de la méthode de récupération d'informations sur les envois Ajout de la possibilité d'utiliser le canal «PhoneCall» (contact téléphonique)
5	Digitaleo	2018	Ajout de la méthode de récupération des informations des contacts ayant répondu Ajout de la date de réponse dans les méthodes de récupération des informations des contacts Ajout du paramètre "key" pour l'authentification

Table of contents

[1. Liste des différents services](#)

[2. Paramètres de l'API](#)

[2.1. Identification](#)

[2.2. Date de l'enquête](#)

[2.3. Numéros de mobiles](#)

[2.4. Les contacts](#)

[2.5. Le nom de l'enquête](#)

[2.6. L'identifiant de l'enquête](#)

[2.7. Les retours en erreur \(SOAP-Fault\)](#)

[2.8. Exemples PHP](#)

[2.9. Adresse WSDL](#)

[2.10. Données manipulées dans nos exemples](#)

[2.11. Paramètres optionnels](#)

[2.12. Création enquête SMS](#)

[2.12.1. Paramètres du service CreateSMSSurvey](#)

[2.12.2. Retour](#)

[2.12.3. Exemple](#)

[2.13. Création enquête vocale](#)

[2.13.1. Paramètres du service CreateVoiceSurvey](#)

[2.13.2. Retour](#)

[2.13.3. Exemple](#)

[2.14. Création enquête e-mail](#)

[2.14.1. Paramètres du service CreateEmailSurvey](#)

[2.14.2. Retour](#)

[2.14.3. Exemple](#)

[2.15. Création enquête multicanal](#)

[2.15.1. Paramètres du service createSurvey](#)

[2.15.2. Retour](#)

[2.15.3. Exemple](#)

[2.16. Informations des envois](#)

[2.16.1. Paramètres du service getSendings](#)

[2.16.2. Retour](#)

[2.16.3. Exemple](#)

[2.17. Récupération des informations des contacts ayant répondu](#)

[2.17.1. Paramètres du service getAnsweredSendings](#)

[2.17.2. Retour](#)

[2.17.3. Exemple](#)

[Copyright](#)

Ce document décrit les interfaces programmatiques, ou APIs, de la plate-forme Satisfeco de Digitaleo, qui permet de créer des enquêtes des satisfactions via SMS, messages vocaux, e-mail et contact téléphonique.

Les canaux SMS, message vocal et e-mail sont automatiques; le message est envoyé à l'heure prévue. Le canal contact téléphonique est manuel; c'est à l'utilisateur de se connecter à l'IHM du produit Satisfeco pour obtenir la liste des contacts à appeler, et ensuite passer lui-même les appels et reporter les réponses des contacts enquêtés.

L'API Satisfeco doit être activée à la création du compte pour pouvoir être utilisée.

L'API d'enquête est une API SOAP (XML/WSDL)

Cette interface peut fournir les services suivants:

- créer une enquête SMS : pour créer une enquête de satisfaction de type SMS
- créer une enquête Vocale : pour créer une enquête de satisfaction de type vocal
- créer une enquête e-mail : pour créer une enquête de satisfaction de type email
- créer une enquête multicanal : pour créer une enquête de satisfaction contenant un ou plusieurs canaux
- récupérer les informations des envois : pour récupérer les informations (le nom du contact, ses données de contact, la date d'envoi, le canal utilisé, les réponses, la satisfaction, ...) par envoi de ses contacts enquêtés.

1. Liste des différents services

Le tableau suivant présente la disponibilité des services et options par interfaces

	Services						
	Création enquête SMS	Création enquête vocale	Création enquête email	Création enquête multicanal	Informations sur les envois	Suivi de la satisfaction	Suivi du budget
API SOAP	X	X	X	X	X		
Site web Satisfeco	X	X	X	X	X	X	X

2. Paramètres de l'API

2.1. Identification

L'identification de l'utilisateur de l'api se fait soit à l'aide de son login / mot de passe fournis pour accéder à l'IHM du produit Satisfeco, soit par une clé API dédiée aux appels API.

L'identification se fait à chaque appel d'une fonction de l'API Satisfeco en passant comme paramètre soit le login et le mot de passe de votre compte Satisfeco, soit une clé API.

2.2. Date de l'enquête

Toutes les dates doivent être fournies au format ISO 8601 (ex : 2011-08-22T20:50:00).
Si aucune date n'est fournie à la création de l'enquête, l'enquête est envoyée immédiatement.

2.3. Numéros de mobiles

Les numéros de mobiles doivent être conformes à l'un des formats suivants:

- Format international: +33 6 xx xx xx xx, *par exemple +33 6 12 34 56 78*
- Format local: 06 xx xx xx xx, *par exemple : 06 12 34 56 78*

A noter que le format suivant n'est pas autorisé: 00336 xx xx xx xx

Le format international est le format recommandé.

Les numéros au format local sont automatiquement transformés en numéros internationaux par le service. L'indicatif international de votre pays est défini lors de la création de votre compte (par défaut '33' pour la France).

2.4. Les contacts

Les contacts manipulés (en création d'enquête ou en lecture) respectent la structure suivante :

- `contactName` : Nom du client à contacter
- `date` : Date correspondant à la date du service fourni au client
- `order` (optionnel) : Référence du service fourni au client (ordre de réparation par ex.)
- `mobile` (optionnel) : Numéro de téléphone mobile du client
- `landLine` (optionnel) : Numéro de téléphone fixe du client
- `email` (optionnel) : adresse e-mail du client

2.5. Le nom de l'enquête

Lors de la création d'une enquête dans Satisfeco le nom de l'enquête est optionnel.

Si aucun nom n'est transmis à l'api, il est généré automatiquement sous la forme «Enquête n°xx du dd/mm/yy» ou xx est le nombre d'enquête du jour.

2.6. L'identifiant de l'enquête

L'identifiant d'enquête (`surveyId`) renvoyé par les API de Satisfeco permettent d'identifier la requête dans Satisfeco IHM.

2.7. Les retours en erreur (SOAP-Fault)

L'API Satisfeco renvoie une SOAP-Fault dans les cas suivants

- La fonctionnalité API n'est pas activée pour le compte
- La date de l'enquête (`surveyDate`) n'est pas dans une plage horaire autorisée
- Le compte n'a pas accès au canal choisi
- Le compte n'a aucun scénario n'existe pour le canal choisi
- Aucun contact n'est fourni pour l'enquête
- Aucun contact valide n'est fourni pour le canal (SMS,Vocal,e-mail,contact téléphonique) choisi pour l'enquête

2.8. Exemples PHP

Des exemples PHP sont inclus dans ce guide pour illustrer les services proposés.

Ces exemples concernant l'API SOAP nécessitent l'utilisation de PHP V5 compilé avec le module SOAP.

L'API SOAP est une interface de type 'service web', c'est l'interface de référence pour gérer des enquêtes de satisfaction dans Satisfeco.

2.9. Adresse WSDL

L'adresse WSDL du service SOAP Satisfeco est: <http://www.satisfeco.net/satisfeco.wsdl>

2.10. Données manipulées dans nos exemples

Dans les exemples d'utilisation de notre api que vous trouverez ci-dessous, nous manipulons le tableau de contacts suivant pour les créations d'enquête :

```
// Définition des contacts
$contact[] = array(
    'contactName' => 'Jean Dupond',
    'date'        => '2011-07-01 12:00:00',
    'order'       => '100000001',
    'mobile'      => '0600000001',
    'landLine'    => '0201010101',
    'email'       => 'jdupond@entreprise.fr' );

$contact[] = array(
    'contactName' => 'Bernard Martin',
    'date'        => '2011-07-02 14:00:00',
    'order'       => '100000002',
    'mobile'      => '0600000002',
    'landLine'    => '0202020202',
    'email'       => 'bernard.martin@compagnie.com' );
```

2.11. Paramètres optionnels

Dans la description des fonctions de l'API que vous trouverez ci-dessous, le terme «paramètre optionnel» signifie que le paramètre peut être vide mais il doit tout de même être transmis lors de l'appel à la fonction.

2.12. Création enquête SMS

Créer une enquête de satisfaction diffusée via SMS.

2.12.1. Paramètres du service CreateSMSSurvey

Propriété	Obligatoire	Description
login	Non*	Identifiant de votre compte Satisfeco
password	Non*	Mot de passe de votre compte Satisfeco
key	Non*	Clé API liée à votre compte Satisfeco
contact	Oui	(structure des contacts) : L'ensemble des destinataires de l'enquête
surveyName	Non	(type string) : Nom de l'enquête
surveyDate	Non	(type string) : Date de planification de l'enquête

* le couple "login"/"password" ou le paramètre "key" doit être présent

2.12.2. Retour

SurveyId : Identifiant de l'enquête de satisfaction

2.12.3. Exemple

```
// Définition du WSDL, login et Mot de passe du service SOAP
$wsdl      = 'http://www.satisfeo.net/satisfeo.wsdl';
$login     = 'pdurand';
$password  = 'motdepasse';

// Définition de l'enquête
$survey = array(
    'login'      => $login,
    'password'   => $password,
    'contact'    => $contact,
    'surveyName' => 'Enquête du 15 juillet 2012',
    'surveyDate' => '2012-07-15 10:00:00',
);

// Instanciation du client SOAP
$soapclient = new SoapClient($wsdl);

// Requête SOAP pour créer l'enquête
$result = $soapclient->CreateSMSSurvey($survey );

// Afficher l'identifiant de l'enquête
echo $result->CreateSurveyResult;
```

2.13. Création enquête vocale

Créer une enquête de satisfaction diffusée via des appels vocaux.

2.13.1. Paramètres du service CreateVoiceSurvey

Propriété	Obligatoire	Description
login	Non*	Identifiant de votre compte Satisfeo
password	Non*	Mot de passe de votre compte Satisfeo
key	Non*	Clé API liée à votre compte Satisfeo
contact	Oui	(structure des contacts) : L'ensemble des destinataires de l'enquête
surveyName	Non	(type string) : Nom de l'enquête

surveyDate	Non	(type string) : Date de planification de l'enquête
------------	-----	--

* le couple "login"/"password" ou le paramètre "key" doit être présent

2.13.2. Retour

SurveyId : Identifiant de l'enquête de satisfaction

2.13.3. Exemple

```
// Définition du WSDL, login et Mot de passe du service SOAP
$wsdl = 'http://www.satisfeo.net/satisfeo.wsdl';
$login = 'pdurand';
$password = 'motdepasse';

$survey = array(
    'login' => $login,
    'password' => $password,
    'contact' => $contact,
    'surveyName' => 'Enquête du 15 juillet 2012',
    'surveyDate' => '2012-07-15 10:00:00',
);

// Instanciation du client SOAP
$soapclient = new SoapClient($wsdl);

// Requête SOAP pour créer l'enquête
$result = $soapclient->CreateVoiceSurvey($survey);

// Afficher l'identifiant de l'enquête
echo $result->CreateSurveyResult;
```

2.14. Création enquête e-mail

Créer une enquête de satisfaction diffusée via des e-mails.

2.14.1. Paramètres du service CreateEmailSurvey

Propriété	Obligatoire	Description
login	Non*	Identifiant de votre compte Satisfeo
password	Non*	Mot de passe de votre compte Satisfeo
key	Non*	Clé API liée à votre compte Satisfeo
contact	Oui	(structure des contacts) : L'ensemble des destinataires de l'enquête
surveyName	Non	(type string) : Nom de l'enquête

surveyDate	Non	(type string) : Date de planification de l'enquête
------------	-----	--

* le couple "login"/"password" ou le paramètre "key" doit être présent

2.14.2. Retour

SurveyId : Identifiant de l'enquête de satisfaction

2.14.3. Exemple

```
// Définition du WSDL, login et Mot de passe du service SOAP
$wsdl = 'http://www.satisfeo.net/satisfeo.wsdl';
$login = 'pdurand';
$password = 'motdepasse';

$survey = array(
    'login' => $login,
    'password' => $password,
    'contact' => $contact,
    'surveyName' => 'Enquête du 15 juillet 2012',
    'surveyDate' => '2012-07-15 10:00:00',
);

// Instanciation du client SOAP
$soapclient = new SoapClient($wsdl);

// Requête SOAP pour creer l'enquête
$result = $soapclient->CreateEmailSurvey($survey );

// Afficher l'identifiant de l'enquête
echo $result->CreateSurveyResult;
```

2.15. Création enquête multicanal

Créer une enquête de satisfaction diffusée via un ou plusieurs canaux.

2.15.1. Paramètres du service createSurvey

Propriété	Obligatoire	Description
login	Non*	Identifiant de votre compte Satisfeo
password	Non*	Mot de passe de votre compte Satisfeo
key	Non*	Clé API liée à votre compte Satisfeo
contact	Oui	(structure des contacts) : L'ensemble des destinataires de l'enquête

channel	Oui	channel (1-4) : Une structure de la forme : <ul style="list-style-type: none"> • mediaType (une des valeurs suivantes) : SMS / Voice / Web / PhoneCall • executionDate : la date d'exécution du canal. si la valeur est vide, le canal est démarré immédiatement.
surveyName	Non	(type string) : Nom de l'enquête

* le couple "login"/"password" ou le paramètre "key" doit être présent

2.15.2. Retour

SurveyId : Identifiant de l'enquête de satisfaction

2.15.3. Exemple

```
// Définition du WSDL, login et Mot de passe du service SOAP
$wsdl = 'http://www.satisfeo.net/satisfeo.wsdl';
$login = 'pdurand';
$password = 'motdepasse';

$survey = array(
    'login' => $login,
    'password' => $password,
    'contact' => $contact,
    'surveyName' => 'Enquête multicanal',
    'channel' => array(
        array(
            'mediaType' => 'SMS',
            'executionDate' => '',
        ),
        array(
            'mediaType' => 'Voice',
            'executionDate' => '2012-07-15 19:00:00',
        ),
    ),
);

// Instanciation du client SOAP
$soapclient = new SoapClient($wsdl);

// Requête SOAP pour creer l'enquête
$result = $soapclient->CreateSurvey($survey );

// Afficher l'identifiant de l'enquête
echo $result->CreateSurveyResult;
```

2.16. Informations des envois

Récupérer la liste des envois effectués dans le cadre des enquêtes de satisfaction avec possibilité de filtrer sur certains critères (numéro de téléphone, nom du contact, ...).

2.16.1. Paramètres du service getSendings

Propriété	Obligatoire	Description
login	Non*	Identifiant de votre compte Satisfeco
password	Non*	Mot de passe de votre compte Satisfeco
key	Non*	Clé API liée à votre compte Satisfeco
filter	Oui	Une structure de la forme : <ul style="list-style-type: none">● name (une des valeurs suivantes) :<ul style="list-style-type: none">○ contactName : Prénom et NOM du contact concerné par l'envoi○ email : email du contact○ landLine : numéro de téléphone fixe du contact (tel que défini page 5)○ mobile : numéro de téléphone portable du contact (tel que défini page 5)○ passageDate : date de passage du contact (format aaaa/mm/jj)○ la valeur du champ variable telle que définie lors de l'import● value : la valeur recherchée dans le champs défini dans «name».

* le couple "login"/"password" ou le paramètre "key" doit être présent

Si le paramètre filter est vide, le listing de retour comportera les 15 premiers envois trouvés. Dans les autres cas, le filtrage est pris en compte et l'ensemble des résultats correspondants sera retourné.

2.16.2. Retour

sendings :

- contact : structure de la forme
 - contactName : Prénom et NOM du contact concerné par l'envoi
 - date : date de passage
 - mobile : numéro de téléphone portable du contact
 - landLine : numéro de téléphone fixe du contact
 - email : email du contact
 - contactFields (0-n) : structure de la forme :
 - name : nom du champ variable
 - value : valeur du champ variable
 - survey : structure de la forme :
 - surveyName : nom de l'enquête
 - surveyId : identifiant unique de l'enquête
 - channel : structure de la forme :
 - mediaType : canal utilisé pour l'envoi (SMS / Web / Voice / PhoneCall)

- executionDate : date d'envoi du message
- question (0, n : défini si le contact a répondu à l'enquête) : structure de la forme :
 - label : libellé de la question
 - answer : valeur de la réponse
- satisfaction : null si le client n'a pas répondu à l'enquête, sinon indique la valeur de satisfaction du client (happy / unhappy...)
- answeredDate : date de la réponse du contact (élément présent uniquement si le client a répondu à l'enquête sur ce canal)

2.16.3. Exemple

```
// Définition du WSDL, login et Mot de passe du service SOAP
// en filtrant sur le numéro de mobile du contact

$wsdl      = 'http://www.satisfeo.net/satisfeo.wsdl';
$login     = 'pdurand';
$password  = 'motdepasse';

$survey = array(
    'login'      => $login,
    'password'   => $password,
    'filter'     => array(
        'name'    => 'mobile',
        'value'   => '0605040302',
    )
);

// Instanciation du client SOAP
$soapclient = new SoapClient($wsdl);

// Requête SOAP pour creer l'enquête
$result = $soapclient->getSendings($survey );

// Afficher les informations des envois
var_dump($result->Sending);
```

2.17. Récupération des informations des contacts ayant répondu

Récupérer la liste paginée des informations concernant les contacts ayant répondu à une enquête de satisfaction. Les données récupérées sont triées par date croissante de réponse des contacts.

2.17.1. Paramètres du service getAnsweredSendings

Propriété	Obligatoire	Description
login	Non*	Identifiant de votre compte Satisfeo

password	Non*	Mot de passe de votre compte Satisfeco
key	Non*	Clé API liée à votre compte Satisfeco
pagination	Oui	Une structure de la forme : <ul style="list-style-type: none"> ● limit : nombre de contacts à récupérer ● offset : décalage à partir duquel récupérer les contacts
answeredDate	Oui	Une structure de la forme : <ul style="list-style-type: none"> ● minDate : borne inférieure pour la date de réponse des contacts ● maxdate : borne supérieure pour la date de réponse des contacts

* le couple "login"/"password" ou le paramètre "key" doit être présent

2.17.2. Retour

sendings :

Structure identique au point [2.16.2](#)

2.17.3. Exemple

```
// Définition du WSDL, login et Mot de passe du service SOAP
// en filtrant sur le numéro de mobile du contact

$wsdl      = 'http://www.satisfeco.net/satisfeco.wsdl';
$login     = 'pdurand';
$password  = 'motdepasse';

$survey = array(
    'login'      => $login,
    'password'   => $password,
    'pagination' => array(
        'limit'    => 20,
        'offset'   => 0,
    ),
    'answeredDate' => array(
        'minDate'  => '2017-02-20 14:30:00',
        'maxDate'  => '2018-02-28 14:30:00',
    )
);

// Instanciation du client SOAP
$soapclient = new SoapClient($wsdl);

// Requête SOAP pour créer l'enquête
$result = $soapclient->getSendings($survey );

// Afficher les informations des envois
var_dump($result->Sending);
```

Copyright

All of this code is governed by French and international legislation on copyright and intellectual property. All reproduction rights reserved, including for documents that can be downloaded and iconographic and photographic representations. Reproducing all or a portion of this code on any support whatsoever is strictly forbidden unless authorization is obtained in writing from Digitaleo.