

Migración a Usuario *Exclusivo de API*

Guía Práctica

Esta guía proporciona los pasos técnicos para migrar sus integraciones de API de GoContact a usuarios exclusivos de API antes de la entrada en vigor el 21 de octubre de 2026 (release 26.20). Después de esa fecha, solo los usuarios exclusivos de API podrán autenticarse en la API pública de GoContact; los usuarios normales de interfaz web y los usuarios SSO quedarán bloqueados (HTTP 403).

Prerrequisitos

PRERREQUISITO	DISPONIBLE DESDE	ACCIÓN
Usuario exclusivo de API	26.06	Crear o designar un usuario no-SSO con la flag de acceso exclusivo a la API activada
interaction_id en Report Designer	26.14	Añadir el interaction_id a la fuente de informe de Campaña, Cola o Script correspondiente (solo para migración de grabaciones)
Nuevo endpoint público de grabaciones en Swagger	26.14	Migrar a GET /api/voice/interactions/{interaction_id}/recordings y validar antes de la 26.20 (solo para migración de grabaciones)

Paso 1 — Crear un usuario exclusivo de API

1. Vaya a Usuarios y Grupos > Detalle del usuario > Permisos del usuario.
2. Active el toggle Acceso exclusivo a la API.
3. Confirme que el usuario es no-SSO — los usuarios SSO no son elegibles para la configuración exclusiva de API.

Notas sobre el comportamiento:

- El usuario exclusivo de API puede autenticarse y acceder a GoContact a través de la API pública, pero no puede iniciar sesión en la interfaz web de GoContact.
- Las secciones de interfaz web de Voz, Tickets y permisos de canal no son relevantes para este tipo de usuario.
- El JWT/sesión incluye la flag de acceso a la API para que los servicios de backend apliquen el control de acceso.
- Los usuarios existentes no se modifican a menos que un administrador active explícitamente el acceso exclusivo a la API.

No reutilice un usuario humano de interfaz web ni un usuario SSO para el acceso a la API. Cuando **hoy** un único usuario sea compartido entre interfaz web y scripts, sepárelo en un usuario de interfaz web y un usuario exclusivo de API.

Paso 2 — Migrar sus integraciones al usuario exclusivo de API

ESTADO ACTUAL	ACCIÓN REQUERIDA
Usuario normal (humano) de interfaz web utilizado para API	Crear/usar un usuario exclusivo de API no-SSO dedicado, sustituir credenciales y volver a probar
Usuario compartido por scripts e interfaz web	Separar en un usuario de interfaz web y un usuario exclusivo de API
Usuario con autenticación SSO utilizado para API	Crear un nuevo usuario exclusivo de API no-SSO y migrar las credenciales

Tras sustituir las credenciales, vuelva a probar los endpoints que utiliza su integración. Cualquier llamada a la API pública realizada con un usuario no exclusivo de API devolverá 403 tras la entrada en vigor.

Paso 3 — Migrar la recuperación de grabaciones de llamadas (si procede)

Nota: La especificación del endpoint de grabaciones que se detalla a continuación refleja el diseño confirmado y acordado con el equipo de ingeniería. El Swagger publicado en la release 26.14 (29 de julio de 2026) es la fuente de verdad definitiva — por favor, confirme los nombres exactos de los campos en el Swagger una vez que la 26.14 esté disponible.

El mecanismo de grabaciones heredado depende de una sesión web de GoContact. Los usuarios exclusivos de API no tienen sesión web, por lo que el mecanismo heredado es incompatible y deja de funcionar para flujos de API tras la entrada en vigor. Migre al nuevo endpoint público.

Qué cambia

ASPECTO	HEREDADO (ACTUAL)	NUEVO ENDPOINT (26.14+)
Llamadas necesarias	3 (secuenciales y dependientes)	1
Autenticación	Login de usuario → cookie de sesión	Token Bearer de un usuario exclusivo de API
Estado	Con estado — cookie de sesión, requiere una llamada de validación intermedia	Sin estado — token validado por llamada
Identificador de llamada	Ruta de fichero construida manualmente	interaction_id (UUID) — campo único y estable
Dónde obtener el identificador	No expuesto via API; reconstruido externamente (informes, CDRs)	Exportado directamente desde el Report Designer (Campaña, Cola, Script) o la API de informes
Grabaciones de scripts	No diferenciadas del resto	Identificadas por tipo: "script-*" y un campo script_id
Formato de respuesta	Texto plano o fichero binario directo	JSON estructurado (array de objetos)
URL del fichero	Ruta directa, sin fecha de expiración definida	URL prefirmada (link.url) con expiración (link.expireAt)
Descargas masivas	No recomendadas — la ruta heredada nunca fue diseñada para descargas masivas	Una llamada por interacción; más predecible para automatización (iterar por interaction_id)

Reconocer el flujo heredado que está sustituyendo

Si su recuperación actual de grabaciones funciona de la siguiente manera, se trata del mecanismo heredado y debe ser migrado:

1. Inicia sesión con nombre de usuario y contraseña para obtener una sesión web.
2. Depende de esa sesión para autorizar la descarga.
3. Descarga cada grabación desde una ruta de fichero.

Limitación crítica: en el flujo heredado, la ruta del fichero de grabación no es devuelta por ninguna llamada a la API — debe conocerse, construirse u obtenerse por separado (por ejemplo, desde informes o CDRs), lo que hace que la integración sea frágil y dependiente de convenciones internas de nomenclatura de ficheros. El nuevo endpoint elimina esta dependencia: todo se resuelve a partir de un único `interaction_id` estable.

3.1 Obtener el `interaction_id`

Desde la release 26.14, el `interaction_id` es un campo de sistema en Report Designer en las fuentes de informe de Campaña, Cola y Script. Expórtelo desde un informe (o via API de informes) para obtener el UUID de cada interacción de voz. Este UUID es el parámetro de ruta para el endpoint de grabaciones.

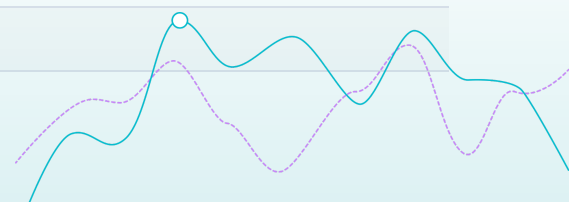
3.2 Llamar al nuevo endpoint público de grabaciones

```
GET /api/voice/interactions/{interaction_id}/recordings
Authorization: Bearer <token del usuario exclusivo de API>

Parámetro de consulta opcional:
  includeScriptRecordings=true      # predeterminado: false; establecer como true para incluir también grabaciones
  generadas por scripts
```

El endpoint devuelve un array de objetos de grabación. La primera entrada es siempre la grabación primaria (de la tabla `recording_log`), por compatibilidad retroactiva; cualquier grabación adicional aparece a continuación. Cada objeto incluye:

CAMPO	DESCRIPCIÓN
<code>contact_id</code>	ID del contacto asociado
<code>username</code>	Usuario de GoContact asociado a la grabación
<code>owner_id</code>	ID de la entidad propietaria (campaña o cola)
<code>owner_type</code>	Tipo de propietario: "campaign" o "queue"
<code>type</code>	Tipo de grabación. Las grabaciones estándar utilizan valores como "always-stop". Las grabaciones generadas por scripts utilizan un valor que comienza por "script-" (ej.: "script-auto-stop", "script-manual").
<code>script_id</code>	Presente solo en grabaciones generadas por scripts; identifica el script de origen
<code>link.url</code>	URL prefirmada para descargar el fichero de grabación
<code>link.expireAt</code>	Timestamp de expiración de la URL



broadvoice

Las grabaciones de scripts son opcionales. Por defecto (`includeScriptRecordings=false`), solo se devuelve la grabación primaria. Para recibir también las grabaciones generadas por scripts, pase `includeScriptRecordings=true`. Una grabación de script es identificable porque su tipo comienza por `script-` e incluye un campo `script_id` adicional.

Ejemplo de respuesta (con `includeScriptRecordings=true`):

```
[
  {
    "contact_id": 33,
    "username": "agent1",
    "owner_id": 3,
    "owner_type": "campaign",
    "type": "always-stop",
    "link": { "expireAt": "...", "url": "..." }
  },
  {
    "contact_id": 33,
    "username": "agent1",
    "owner_id": 3,
    "owner_type": "campaign",
    "type": "script-auto-stop",
    "script_id": 42,
    "link": { "expireAt": "...", "url": "..." }
  }
]
```

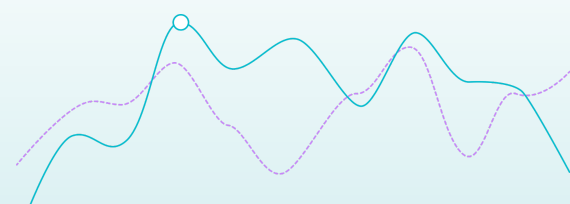
3.3 Descargar la grabación

Utilice `link.url` para obtener el fichero. Las URLs tienen duración limitada — descargue o archive el fichero antes de `link.expireAt`. No almacene la URL en caché; llame al endpoint de nuevo en cada recuperación.

Exportaciones masivas y programadas: el endpoint resuelve las grabaciones de una única interacción por llamada. Si actualmente obtiene grabaciones de forma masiva, migre ese flujo para iterar sobre valores de `interaction_id` (una llamada por interacción) en lugar de depender del método heredado basado en rutas de fichero, que nunca fue diseñado para descargas masivas.

3.4 Referencia de errores del endpoint de grabaciones

CÓDIGO	SIGNIFICADO	RESOLUCIÓN
200	Éxito — array de grabaciones devuelto	—
401	Token inválido o no proporcionado	Verificar las credenciales y el token del usuario exclusivo de API
403	El usuario no tiene acceso a las grabaciones	Verificar los permisos de grabación en el usuario exclusivo de API
404	Grabación no encontrada	Verificar que el <code>interaction_id</code> es correcto y que existe una grabación para esa interacción
500	Error interno del servidor	Escalar con el endpoint, usuario, tenant, cuerpo de la respuesta y timestamp



Solución alternativa restringida (solo para recuperación de grabaciones no vía API)

Si no recupera grabaciones a través de un flujo de API automatizado o exclusivo de API, puede continuar utilizando el mecanismo heredado existente: una sesión autenticada normal de GoContact (PHPSESSID) más el endpoint de grabaciones heredado. Esto requiere un usuario normal (no exclusivo de API) con los permisos de Acceso a Grabaciones y Descarga de Grabaciones y una sesión web activa. No es compatible con usuarios exclusivos de API. Trate esta opción como una solución temporal, no como una sustitución a largo plazo.

Paso 4 — Migrar la creación de tickets vía PHP heredado (si procede)

Este paso aplica si crea tickets de GoContact a través de la ruta de proxy PHP heredada POST /fs/html/script-generic/php/proxy.php. Esta ruta depende de una sesión web PHPSESSID y no acepta autenticación por token Bearer de usuario exclusivo de API, por lo que fallará para usuarios exclusivos de API tras la entrada en vigor.

4.1 Identificar la integración y el responsable

Para cada integración afectada, identifique quién es responsable de la lógica de creación de tickets (equipo interno o partner) y confirme que pasará a utilizar un usuario exclusivo de API.

4.2 Sustituir la llamada heredada por la ruta Swagger soportada

```
Heredado (obsoleto): POST /fs/html/script-generic/php/proxy.php    (creación de tickets via cookie de sesión)
Soportado:           POST /api/tickets
                     Authorization: Bearer <token del usuario exclusivo de API>
```

POST /api/tickets está documentado en el Swagger público y es la sustitución oficial del comportamiento obsoleto POST_create_ticket.

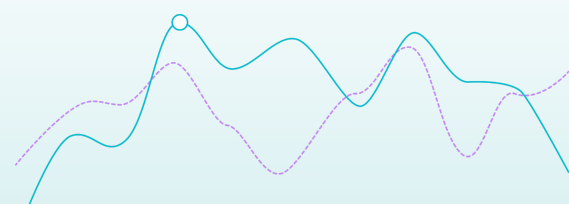
4.3 Autenticar con un usuario exclusivo de API

Utilice un usuario no-SSO con la flag de acceso exclusivo a la API activada (Paso 1). No reutilice un usuario humano de interfaz web ni un usuario SSO.

4.4 Validar antes de la entrada en vigor

Confirme que los tickets se crean correctamente a través de POST /api/tickets con el usuario exclusivo de API antes del 21 de octubre de 2026 (release 26.20). Después de esa fecha, la ruta de proxy heredada deja de funcionar para credenciales exclusivas de API.

El flujo heredado de actualización de tickets a través de la misma ruta de proxy sigue el mismo principio: utilice los endpoints de tickets documentados en el Swagger, y no proxy.php.



Lista de *validación*

(a completar antes del 21 de octubre de 2026)

- ☐ Existe un usuario exclusivo de API no-SSO dedicado para cada integración, script o tarea de informes.
- ☐ Todas las credenciales de integración han sido sustituidas por el usuario exclusivo de API y probadas de nuevo.
- ☐ Los scripts GoFlow han sido actualizados para utilizar el usuario exclusivo de API.
- ☐ Todos los usuarios de API con autenticación SSO han sido sustituidos por usuarios exclusivos de API no-SSO.
- ☐ La recuperación de grabaciones utiliza GET `/api/voice/interactions/{interaction_id}/recordings` con el `interaction_id` exportado desde Report Designer.
- ☐ El parámetro `includeScriptRecordings=true` está definido donde se necesitan grabaciones generadas por scripts.
- ☐ Los ficheros de grabación se descargan antes de `link.expireAt`; las URLs no se almacenan en caché.
- ☐ La creación de tickets utiliza POST `/api/tickets` en lugar de `proxy.php`.
- ☐ Todos los flujos de trabajo han sido validados de extremo a extremo con el usuario exclusivo de API.

