



# Manual de Integração Telefonia Genérica Sistemas de Telefonia

Versão	Data	Autor	Descrição
1.0	18/09/2018	Luciano Motti	Criação do Documento
2.0	23/05/2019	Rafael Wolkning	Novas Configurações

**FINAZ**

## Sumário

Descrição .....	3
Requisitos Técnicos .....	3
Evento do Discador para o Finaz .....	4
Detalhamento Evento Chamada Atendida.....	4
Detalhamento Requisições .....	5
Requisições HTTP .....	5
Click2Call(POST).....	6
Configuração para chamada Click2Call .....	6
DownloadGravação(GET).....	7
Configuração para chamada de Download de Gravação .....	7
Considerações Importantes.....	8
IP's para serem liberados .....	8

## Descrição

Visando ampliar a gama de sistemas de telefonia que possam se integrar ao Finaz, disponibilizamos uma nova modalidade de telefonia: Telefonia Genérica com Click2Call e Download de Gravações.

Este documento detalha as funcionalidades necessárias para a utilização desta integração.

## Requisitos Técnicos

Para que a integração seja efetuada é necessário que o sistema de telefonia cumpra alguns requisitos:

- Toda interação será iniciada pelo Finaz;
- A comunicação será via requisições **HTTP (POST/GET)**;  
O servidor de telefonia deve ser acessível pela internet dos servidores do Finaz (IP serem definidos na integração);

## Evento do Discador para o Finaz

O único evento que é iniciado do Sistema de Telefonia para o Finaz é o evento de notificação de chamada do Discador. Esse evento é utilizado para informar o Finaz que uma chamada de discador foi atendida pelo Operador e que os dados do cliente devem ser abertos no Finaz para possibilitar o atendimento. Essa funcionalidade é primordial para a integração ao Finaz, pois, sem ela, o objetivo da utilização do Discador Automático se perde.

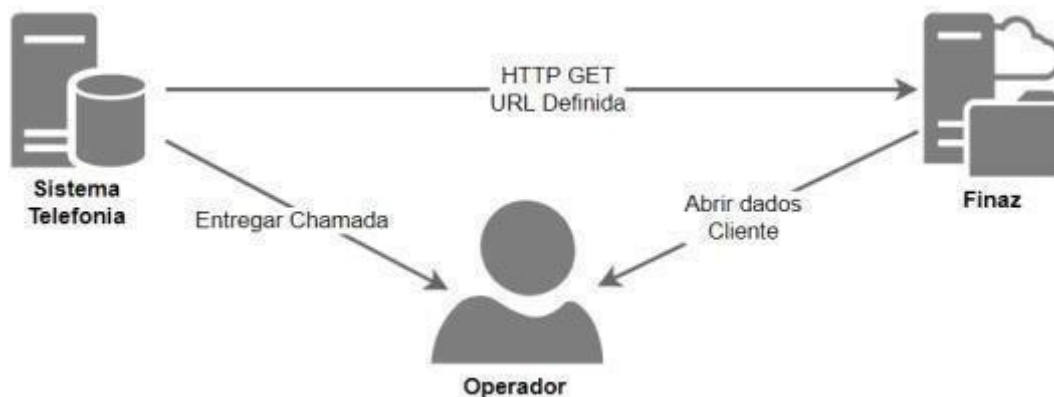
## Detalhamento Evento Chamada Atendida

Quando uma chamada de discador for atendida pelo Operador o Sistema de Telefonia precisa notificar o Finaz. Esta notificação deve ser disparada diretamente do Sistema de Telefonia, o mesmo deverá efetuar uma requisição **HTTP GET** na seguinte URL:

[https://api.finaz.com.br/telephony-proxy/atendimentodiscador?pid=ID\\_CRM&num=NUMERO\\_TELEFONE&cid=ID\\_LIGACAO&ramal=RAMAL\\_USUARIO&empresald=EMPRESA\\_ID](https://api.finaz.com.br/telephony-proxy/atendimentodiscador?pid=ID_CRM&num=NUMERO_TELEFONE&cid=ID_LIGACAO&ramal=RAMAL_USUARIO&empresald=EMPRESA_ID)

Onde os parâmetros da URL destacados deverão ser substituídos conforme a descrição a seguir:

- **ID\_CRM**: Esse campo deve possuir o valor do 'Identificador Contato CRM' do registro do Mailing que foi atendida pelo Operador;
- **NUMERO\_TELEFONE**: Número de telefone da ligação que foi atendida pelo Operador;
- **ID\_LIGACAO**: Identificador da ligação no sistema de telefonia;
- **RAMAL\_USUARIO**: Ramal do Operador que atendeu a chamada;
- **EMPRESA\_ID**: Identificador da empresa (a ser fornecido pela equipe do Finaz);



1. Sistema de Telefonia entrega a Chamada ao Operador;
2. Sistema de Telefonia envia uma requisição HTTP GET à URL definida do Finaz contendo os parâmetros necessários;
3. Finaz carrega os dados do Cliente da chamada em questão na tela do Operador.

## Detalhamento Requisições

Nesta sessão serão detalhadas cada uma das funcionalidades da integração.

### Requisições HTTP

O Finaz é capaz de customizar o envio das requisições HTTP ao servidor de telefonia. Todas as propriedades da requisição HTTP podem ser configuradas de acordo com a necessidade:

- URL
- Method (**POST/GET**/etc)
- Headers
- Parâmetros
- Body

Cada um destes parâmetros pode ser configurado passando valor de variáveis pertinentes á função em execução EX:( paraClick2Call podem ser enviados Ramal do Operador, DDD + Número a ser chamado, etc.)

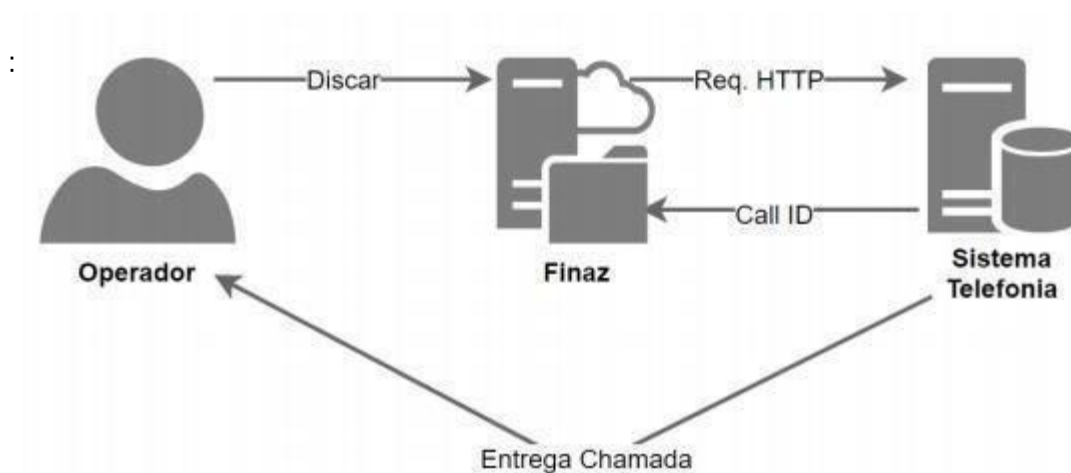
Ao iniciarmos o processo de integração à empresa é necessário que nos forneçam:

- Requisição HTTP de exemplo para afuncionalidade em questão (Click2Call, Transferência, etc);
- Exemplo do retorno fornecido;
- Acesso à base de homologação para testes;
- Credenciais necessárias para a execução dos testes;

## Click2Call (POST)

Na utilização do Finaz, o operador pode iniciar chamadas diretamente do CRM, sem a necessidade de discar o número manualmente no Softphone. Ao solicitar uma chamada ao CRM, o Finaz irá montar uma Requisição HTTP com base nos parâmetros definidos e enviá-la ao servidor de telefonia.

Segue abaixo o diagrama de processos:



1. O operador solicita a discagem para um determinado número no Finaz;
2. O servidor do Finaz irá montar e enviar uma Requisição HTTP ao Sistema de Telefonia;
3. O Sistema de Telefonia irá efetuar a chamada e conectá-la ao ramal do Operador e devolver a requisição do Finaz como o Identificador da chamada;

## Configuração para Chamada Click2Call

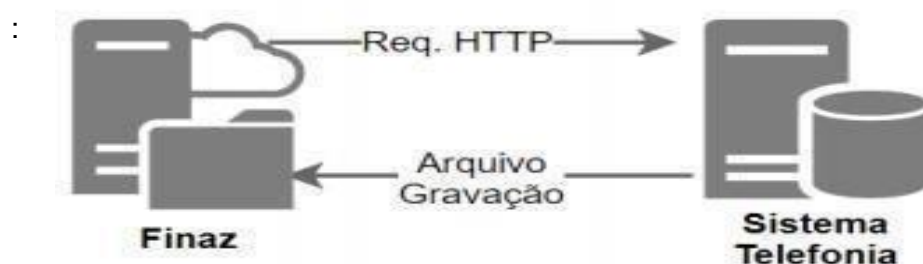
A requisição será via **POST** para a URL definida na parametrização (ex: <http://www.telefonia.com.br/click2call>)

- Parâmetros enviados no **BODY** da requisição:
  - “**ramal**” – ramal do operador que solicitou o click2call
  - “**telefone**” – telefone a ser discado no formato DDD + número (ex: 41988445566)
  - “**chave**” – campo opcional que pode ser passado para autenticação da chamada
- Resposta do servidor de telefonia:
  - Deve responder apenas com o identificador da chamada que foi executada (ex: “1537276453.47245539”)

## Download Gravação (GET)

O download da gravação de uma chamada é uma funcionalidade muito importante para operação de nossos parceiros. É possível configurar o Finaz para que ele efetue a solicitação do arquivo da gravação diretamente ao sistema de telefonia.

Segue abaixo o diagrama de processos:



1. O Finaz enviar uma requisição **HTTP** ao Sistema de Telefonia solicitando a gravação de uma determinada chamada (através do Identificador da Chamada);
2. O Sistema de Telefonia retorna o arquivo da gravação da chamada solicitada.

## Configuração para Chamada de Download de Gravação

A requisição será via **GET** para a URL definida na parametrização (ex: <http://www.telefonia.com.br/gravacao>)

- Parâmetros enviados na requisição:
  - “**callid**” – o identificador da chamada (retornada na solicitação do Click2Call)
  - “**telefone**” – telefone deve ser discado no formato DDD + número (ex: “41988445566”)
  - “**chave**” – campo opcional que pode ser passado para autenticação da chamada
- Resposta deve devolver somente o arquivo do áudio da gravação em formato WAV.



## Considerações Importantes

O Finaz envia uma requisição ao servidor da telefonia, que deve conter um método **POST** Que vai receber um **ramal**, **telefone** e (**chave (token) (OPCIONAL)**) do servidor, tudo isso via **JSON** e o mesmo deve retornar um **Callid** para o Finaz via **JSON**.

## IP'S para serem liberados

Abaixo, encontra-se todos os IP's que o Finaz precisa que sejam liberados para o funcionamento perfeito do mesmo !

18.231.10.118

18.231.32.40

52.67.101.27

52.67.104.241

52.67.104.30

52.67.106.172

52.67.157.75

52.67.173.177

52.67.241.33

52.67.31.163

52.67.66.150

52.67.68.140

52.67.69.30

52.67.99.200

54.207.81.188

54.232.249.160

54.233.197.77

201.22.56.207