



Telefone: 41 3512-0248

E-mail: contato@finaz.com.br | Site: www.finaz.com.br

Manual Integração – Sistemas de Telefonia

Versões

Versão	Data	Autor	Descrição
1.0	26/07/2017	Luciano Motti	Criação do Documento
1.1	04/08/2017	Luciano Motti	Detalhamento do processo de solicitação de integração
1.2	16/08/2017	Luciano Motti	Processo de Limpeza do Discador
1.3	16/04/2019	Rafael Wolkning	URL alterada para API



Telefone: 41 3512-0248

E-mail: contato@finaz.com.br | Site: www.finaz.com.br

Sumário

Descrição	3
Requisitos Técnicos	3
Evento do Discador para o Finaz	4
Detalhamento Evento Chamada Atendida.....	4
Notificação via Cliente.....	4
Notificação via Servidor.....	4
Detalhamento Requisições.....	6
Requisições HTTP	6
Click2Call	7
Envio automático de Contatos ao Discador	8
Arquivo CSV	8
Requisições HTTP	8
Limpeza de Contatos do Discador	9
Retorno do Discador.....	10
Requisitos para Integração.....	10
Transferência.....	11
Requisitos para Integração.....	11
Download Gravação	12
Requisitos para Integração.....	12
Solicitação de Integração	13



Telefone: 41 3512-0248

E-mail: contato@finaz.com.br | Site: www.finaz.com.br

Descrição

O sistema Finaz possui integração com diversos sistemas de telefonia através de uma API customizável. Com essa API o Finaz irá se comunicar com o sistema de telefonia para realizar diversas ações automatizadas, dentre elas:

- Click2Call;
- Envio automático de Contatos ao Discador;
- Limpeza de Contatos do Discador;
- Atendimento de chamadas pelo Discador
- Retorno das ligações efetuadas pelo Discador;
- Download de Gravações;
- Transferência de Chamadas.

As funcionalidades não precisam todas serem habilitadas para a integração funcionar. É possível habilitá-las conforme o uso e capacidade do Sistema de Telefonia. Pode-se habilitar, por exemplo, somente o Click2Call e deixar as demais funcionalidades desativadas.

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/etc.);
- O servidor de telefonia deve ser acessível pela internet dos servidores do Finaz (IPs a serem definidos na integração);

Observação: integrações via outros protocolos (ex: SOAP) não são compatíveis. Somente é possível efetuar a integração via requisições HTTP.

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. Essa notificação pode ocorrer de duas formas: via máquina do Cliente ou diretamente do Servidor.

Notificação via Cliente

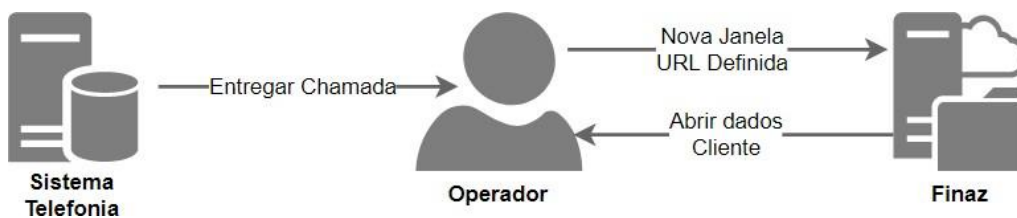
Quando a notificação é disparada diretamente da máquina do operador, deve ser aberta uma nova janela do navegador na seguinte URL do Finaz:

https://api.finaz.com.br/telephony-proxy/atendimentoreceptivo?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:

- **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);

Segue uma imagem representando este fluxo:



1. Sistema de Telefonia entrega a Chamada ao Operador;
2. Agente do Sistema de Telefonia que roda na máquina do Operador abre uma nova janela do Finaz em uma URL definida contendo os parâmetros necessários;
3. Finaz carrega os dados do Cliente da chamada em questão.

Notificação via Servidor

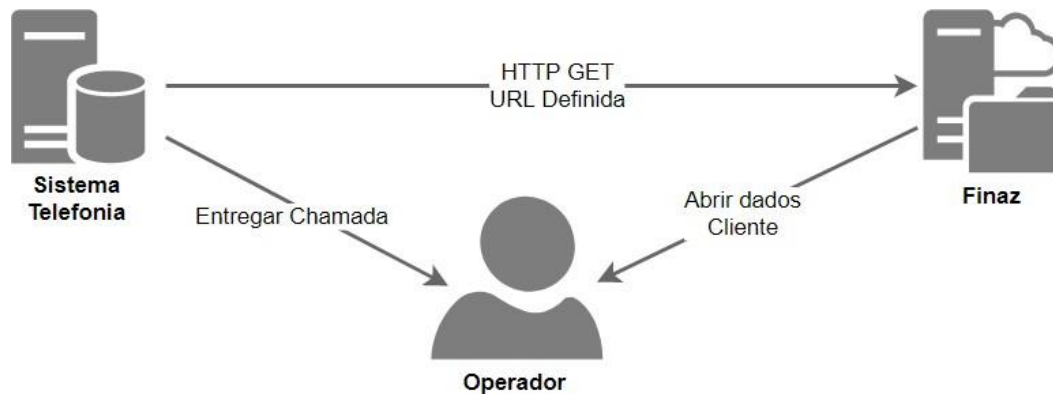
Quando a notificação for disparada diretamente do Sistema de Telefonia, o mesmo deverá efetuar uma requisição HTTP GET na seguinte URL:

https://api.finaz.com.br/telephony-proxy/atendimentodiscador?pid=ID_CRM&num=NUMERO_TELEFONE &cid=ID_LIGACAO&ramal=RAMAL_USUARIO&empresald=EMPRESA_ID

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 atendido 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);

Segue uma imagem representando este fluxo:



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.



Telefone: 41 3512-0248

E-mail: contato@finaz.com.br | Site: www.finaz.com.br

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 à função em execução (ex: para Click2Call podem ser enviados Ramal do Operador, DDD + Número a ser chamado, etc.);

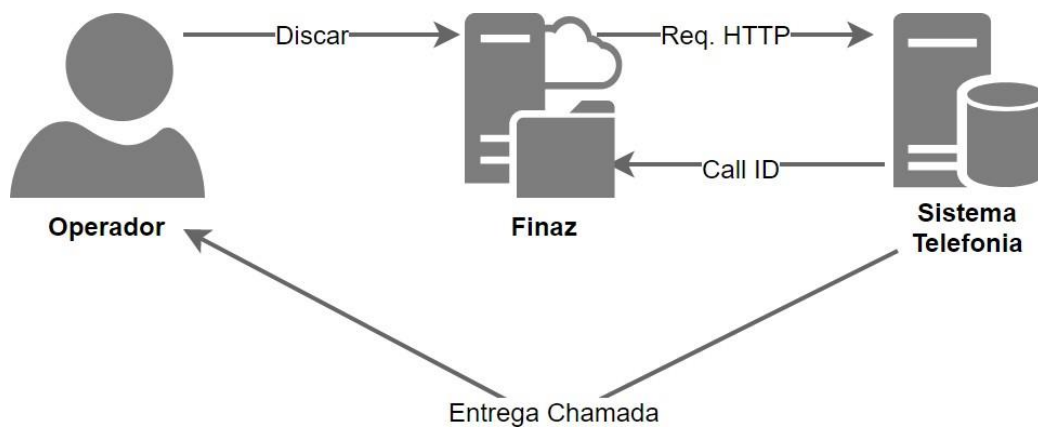
Ao iniciarmos o processo de integração à empresa é necessário que nos forneçam:

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

Click2Call

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 um diagrama explicando o processo:



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 com o Identificador da chamada;

Parâmetros de sistema disponíveis para Click2Call:

- Identificador da Fila
- Ramal do operador
- DDD do telefone
- Número do telefone

Além dos parâmetros de sistema, podem ser definidos novos parâmetros a serem enviados na requisição (credenciais/etc.);

Envio automático de Contatos ao Discador

O Finaz permite o envio de contatos ao Discador de forma automatizada. O Finaz gera os mailings contendo os clientes que o parceiro deseja trabalhar. Estes clientes são então enviados ao discador automático para processamento.

Importante: sempre antes de efetuar uma nova carga é importante que seja efetuado uma limpeza dos contatos existentes no discador para evitar duplicidade de chamadas (vide sessão “Limpeza de Contatos do Discador”).

O processo de envio pode ser feito de duas formas: Arquivo CSV e Requisições HTTP.

Para ambos os casos, é possível configurar os dados da requisição HTTP que será efetuada (Headers/Url/etc.).

Os parâmetros que podem ser utilizados nestas requisições são:

- Identificador da Fila
- Identificador Contato CRM
- Nome Cliente
- CPF
- DDD 1
- Número 1
- DDD 2
- Número 2
- DDD 3
- Número 3
- DDD 4
- Número 4
- DDD 5
- Número 5

Arquivo CSV

Para envio do conteúdo via CSV é possível configurar o nome do arquivo a ser enviado bem como a sequência dos campos que é esperado no arquivo. Ex:

Nome Arquivo: arqMailing.csv

Formato da linha do arquivo: “ID;CPF;DDD1Telefone1;DD2Telefone2;DDD3Telefone3”

O arquivo enviado irá conter todos os registros a serem carregados no Discador;

Requisições HTTP

O envio via Requisições HTTP é efetuado contato a contato, ou seja, o Finaz irá enviar uma Requisição para cada contato contendo os dados do contato (Identificador/Telefone1/Telefone2/etc.)

A requisição pode ser configurada conforme a necessidade de recebimento de cada sistema, desde que possa ser enviada em uma única requisição HTTP. Geralmente trabalhamos com JSON, mas também é possível passar os dados do contato nos parâmetros da requisição.



Telefone: 41 3512-0248

E-mail: contato@finaz.com.br | Site: www.finaz.com.br

Limpeza de Contatos do Discador

Antes de toda a carga de Mailing (Envio de Contatos) é necessário que o conteúdo do discador seja apagado. Caso a sua telefonia necessite de uma requisição específica para solicitar a limpeza (antes da carga dos contatos do discador), a mesma pode ser especificada conforme os parâmetros abaixo.

Parâmetros de sistema disponíveis para Limpeza de Contatos do Discador:

- Identificador da Fila

Além dos parâmetros de sistema, podem ser definidos novos parâmetros a serem enviados na requisição (credenciais/etc.);

Retorno do Discador

O Finaz pode obter de forma automática o status de cada uma das tentativas de ligação das chamadas do Discador. Isso possibilita atualizarmos nossa base conforme cada retorno (Ocupado / Secretária / Atendido / Número Inválido / etc.) e evitar chamadas duplicadas à números já trabalhados.

Este retorno é obtido toda vez que o usuário desativar um mailing no Finaz.

Para tanto é necessário configurar a requisição HTTP que será enviada ao servidor de telefonia. Assim como para as demais funcionalidades, a requisição HTTP pode ser customizada.

Os seguintes parâmetros podem ser utilizados:

- Identificador da Fila

Caso seja necessário mais algum parâmetro (não vinculado ao CRM) o mesmo poderá ser adicionado à requisição.

A requisição aceita dois tipos de resposta do Discador: Arquivo CSV e Resposta JSON.

Em ambos os casos é necessário que ao mínimo recebamos as seguintes informações:

- Identificador Contato CRM (passado no momento da carga do discador);
- DDD e Número discado;
- Data/Hora da chamada;
- Status da chamada (atendida / ocupada / secretária / etc.);

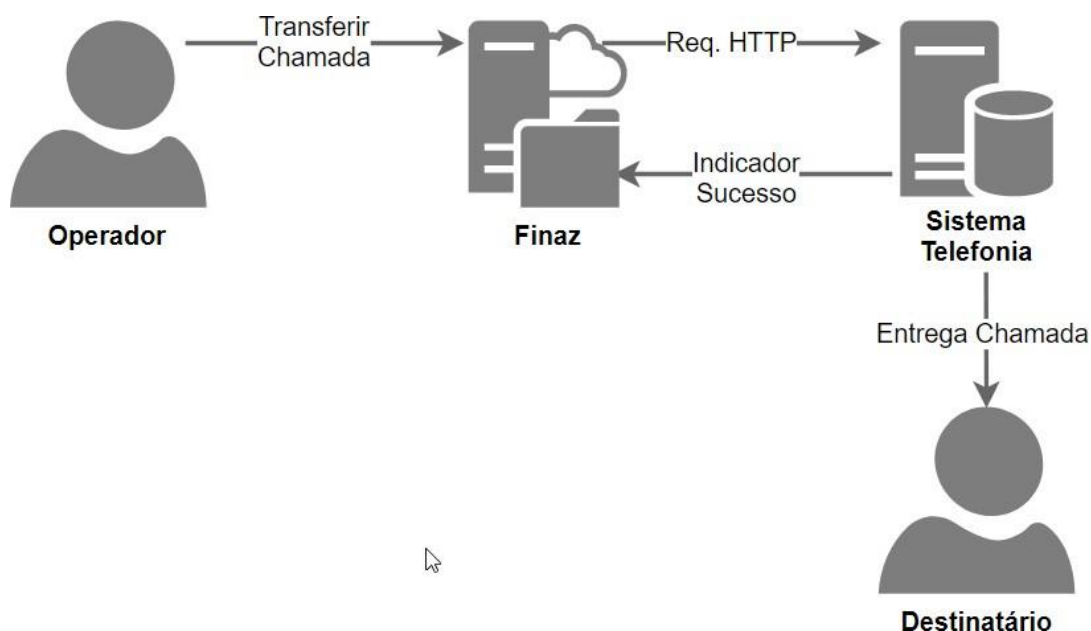
Requisitos para Integração

A empresa de telefonia deve nos passar um exemplo da Requisição HTTP que está apta a receber, bem como o detalhamento dos parâmetros e retornos esperados. Também deve ser fornecido um exemplo de Arquivo CSV de retorno ou o JSON da resposta contendo os retornos do discador. Os possíveis status das chamadas também deverão ser fornecidos.

Transferência

Em alguns casos é necessário efetuar a transferência da chamada corrente do Operador para um número externo. Para tanto pode-se habilitar a transferência automática diretamente no Finaz.

Segue abaixo o detalhamento do processo:



1. O operador solicita ao Finaz a transferência da chamada;
2. O Finaz monta e envia uma requisição HTTP ao sistema de telefonia;
3. O Sistema de Telefonia responde a requisição com uma indicação de Sucesso/Erro;
4. O Sistema de Telefonia efetua a transferência da chamada ao número desejado.

Parâmetros de sistema disponíveis para Transferência:

- Identificador da Fila
- Ramal do operador
- Número do telefone de destino

Além dos parâmetros de sistema, podem ser definidos novos parâmetros a serem enviados na requisição (credenciais/etc.);

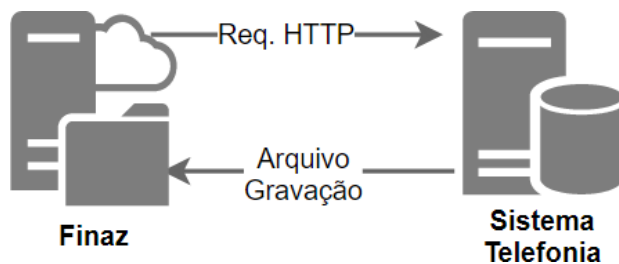
Requisitos para Integração

A empresa de telefonia deve nos passar um exemplo da Requisição HTTP que está apta a receber, bem como o detalhamento dos parâmetros e retornos esperados. Também é necessário fornecer um exemplo do retorno da chamada.

Download Gravação

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 Fluxo do processo:



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.

Requisitos para Integração

A empresa de telefonia deve nos passar um exemplo da Requisição HTTP que está apta a receber, bem como o detalhamento dos parâmetros e retornos esperados. Também é necessário fornecer um exemplo do retorno da chamada.



Telefone: 41 3512-0248

E-mail: contato@finaz.com.br | Site: www.finaz.com.br

Solicitação de Integração

Ao concluir a adequação necessária à integração ao Finaz, será necessário preencher o seguinte formulário:

<https://goo.gl/forms/tE8ZveHONMkh4ICk1>

Este formulário deve ser preenchido com o máximo de detalhes possível e deve conter todas as informações necessárias para que iniciemos o processo de integração ao sistema de telefonia.

Após o envio do formulário nós iremos analisar as informações e entraremos em contato com o Responsável Técnico para a execução dos testes antes da liberação aos nossos clientes.