

INTRODUÇÃO

É possível efetuar a interligação entre as plataformas da **Improxy** com o serviço Vodafone One Net.

Vodafone One Net é um serviço que integra todas as funções de uma central telefónica em qualquer número, fixo ou móvel, da rede Vodafone.

Neste artigo iremos ver os passos para configurar essa integração na plataforma da Improxy e também alguns ajustes que devem ser feitos no portal da Vodafone One Net.

PRÉ-REQUISITOS

Antes de ter acesso à configuração e posterior uso da integração, deverá subscrever junto da equipa comercial da Improxy, a funcionalidade de integração com o serviço Vodafone One Net.

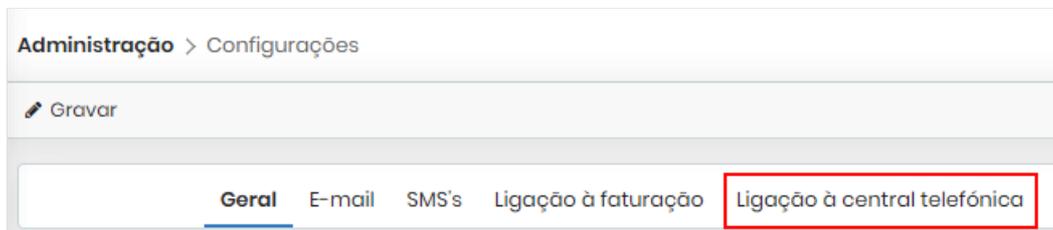
Depois de activada a subscrição, ficará disponível no software a opção onde poderá configurar a integração.

COMO CONFIGURAR A INTEGRAÇÃO

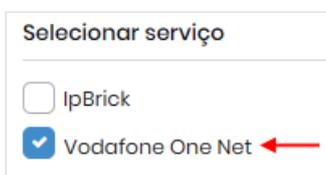
Depois de ser feita a subscrição da interligação com a Improxy, ficará disponível, na opção de menu **Administração → Configurações** um separador para ligação à central telefónica.

 Depois de efetuada a subscrição do serviço, esta área poderá não ficar imediatamente visível, caso esteja com a sessão iniciada. Nesse caso, deverá reiniciar a sessão.

Na área de configurações, deverá clicar no separador "**Ligação à central telefónica**":



Na área "**Selecionar serviço**" deverá escolher a opção **Vodafone One Net**:

A screenshot of a form titled 'Selecionar serviço'. It contains two radio button options: 'IpBrick' and 'Vodafone One Net'. The 'Vodafone One Net' option is selected, indicated by a blue checkmark in the radio button. A red arrow points to the 'Vodafone One Net' text.

Ficarão disponíveis três áreas de configuração:

- "Informação a fornecer à Vodafone One Net"
- "Autenticação Vodafone One Net"
- "Colaboradores"

Serão geradas automaticamente três informações que deverá registar na sua área de cliente na Vodafone One Net, para que a plataforma da Improxy possa aceder ao serviço: "**Utilizador**", "**Senha de Acesso**" e "**Endereço**". Esses códigos deverão ser configurados na Vodafone One Net antes de se poder utilizar a integração com a central.

Informação a fornecer à Vodafone One Net

Utilizador: VodafoneOneNetCrmIntegration

Senha de acesso: LhRsNd3ZxH

Endereço: https://wcfstaging.improxy.pt/PhonesIntegration/Voda

Vejamos os passos a dar na sua área do Vodafone One Net:



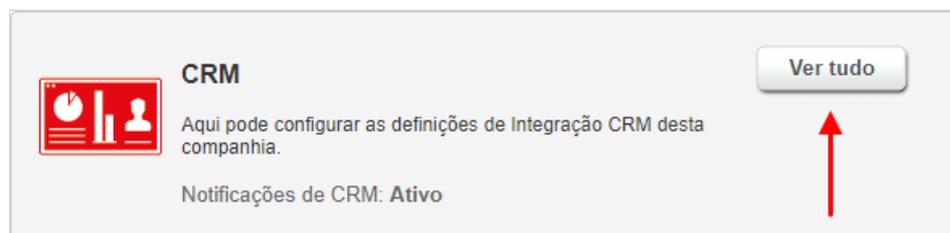
Na sua área de **Administração** do **Vodafone One Net**, clique no separador **Administrador**



No menu lateral, clique em "**Gestão de chamadas**".



Procure na página a área com título "**CRM**" e clique em "**Ver tudo**".



Se não conseguir ver a área "**CRM**" deverá contactar a Vodafone para ativar este serviço.

Nessa área deverá executar três operações:

CRM

Aqui pode configurar as definições de Integração CRM desta companhia.

Todos os campos marcados com * são obrigatórios

Notificações de CRM

Notificações de CRM estão atualmente Ligado Desligado

Definições de ligação

Endereço *

Utilizador *

Password *

2 TESTAR A LIGAÇÃO

3 NÃO ESQUECER DE GRAVAR

1 PREENCHER OS DADOS

1 Preencher as definições de ligação os dados fornecidos na plataforma da Improxy.

2 Testar a validade dos dados que introduziu, usando o botão "Testar ligação".

→ A configuração introduzida foi testada com sucesso

→ A configuração introduzida não é válida

Caso a configuração introduzida não seja válida, deverá verificar se copiou a informação corretamente.

3 Gravar a informação introduzida.

AUTENTICAÇÃO VODAFONE ONE NET

Na segunda área, "Autenticação Vodafone One Net", deverá registar os dados de acesso à conta Vodafone One Net que possibilitará que se efetuem chamadas diretamente a partir da ficha da entidade. Esse acesso deverá ser registado na área de autenticação Vodafone One Net na área de configurações.

Poderá verificar se os dados que introduziu estão corretos, usando botão "Testar", como exemplificado na imagem seguinte:

Autenticação Vodafone One Net

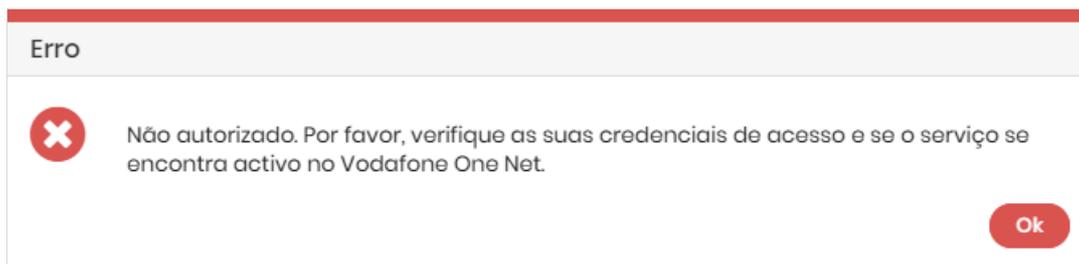
Utilizador:

Senha de acesso:

! O utilizador usado para acesso ao Vodafone One Net é, em regra, um número de telefone. Embora o acesso no portal da Vodafone seja aceite quer se registe ou não o prefixo **351**, a autenticação do serviço exige esse prefixo.

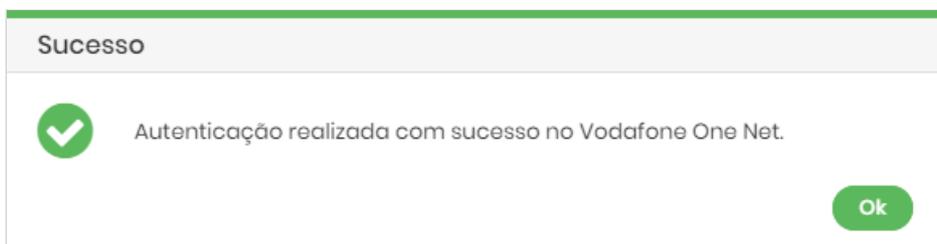
Se o seu número for, por exemplo, **223456789**, deverá indicar no utilizador da autenticação **351223456789**.

Se houver algum erro de autenticação, receberá uma mensagem de erro:



Se desejar visualizar a senha de acesso que registou, deverá clicar no . Caso não encontre nenhum engano na senha ou no utilizador, deverá verificar os dados de autenticação na sua área no site da Vodafone.

Caso a configuração esteja correta, receberá uma mensagem de confirmação:



Não se esqueça de clicar no botão **"Gravar"** no topo da página **"Configurações"** sempre que alterar alguma configuração. Se não o fizer e sair desta página, as configurações não serão guardadas e terá de repetir todo o processo.

COLABORADORES

Na sua área de administração no Vodafone One Net, pode associar e configurar os números de telemóvel associados ao serviço (deve consultar a documentação da Vodafone sobre esse assunto).

Para que um colaborador na plataforma da Improxy receba a notificação e possa atender uma chamada, deverá associar um desses números configurados na Vodafone a esse colaborador.

Na área de configuração da ligação ao Vodafone One Net ("**Configurações** → **Ligação à Central Telefónica**") será mostrada automaticamente uma lista preenchida com os utilizadores da plataforma.

Nessa lista deverá indicar o contacto associado à central telefónica na área existente à frente do nome do colaborador. Basta clicar nessa área e escrever o contacto:

Colaboradores	
Nome do colaborador	Contacto Associado à Central Telefónica
Albert	901234560
Alexandre	901234561
Hugo	
Beta	901234562

Se um utilizador tiver um contacto associado e estiver com sessão iniciada, receberá uma notificação na aplicação, que poderá usar para aceder à ficha do contacto, registar uma atividade ou criar uma nova entidade.

É permitido que dois ou mais colaboradores partilhem um mesmo contacto. Nesse caso, a receção de uma chamada para esse número comum gerará um alerta em ambas as contas, caso os dois colaboradores estejam com sessão iniciada:

Colaboradores	
Nome do colaborador	Contacto Associado à Central Telefónica
Albert	901234560
Alexandre	901234561
Hugo	901234561
Beta	901234562

Além de registrar o contacto associado ao colaborador na plataforma da Improxy, é necessário que a integração CRM para esse número esteja ativa no portal da Vodafone One Net.

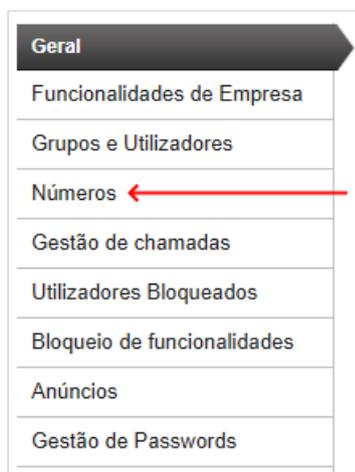
Vejamos de seguida os passos que o administrador deve seguir no portal para garantir que a integração CRM do número foi ativada:



Depois de entrar na sua área do portal Vodafone One Net deve clicar em **"Administrador"**:



De seguida escolha a opção **"Números"**. Essa opção permitirá aceder à gestão dos números de utilizadores:



Na área **"Gestão dos números dos utilizadores"** clique no botão **"Gerir"**:



Acederá a uma área que lista os números de utilizadores definidos no Vodafone One Net. Poderá efetuar uma pesquisa para encontrar um número em particular. Para efetuar a gestão desse número, deve clicar no botão de edição:

- Geral
- Funcionalidades de Empresa
- Grupos e Utilizadores
- Números**
- Gestão de chamadas
- Utilizadores Bloqueados
- Bloqueio de funcionalidades
- Anúncios
- Gestão de Passwords

Gestão dos números dos utilizadores

Estes são os números que estão atribuídos aos membros da sua empresa.

Procura

Número

[Mostrar Pesquisa Avançada](#)

Número	Número abreviado	Utilizador	
+35120960962	210	Patricia Rodrigues	 

Será direcionado para uma página com informação geral sobre o número do utilizador. Para ver as configurações detalhadas associadas a esse número, deverá clicar em **"Gerir este número"**:

Detalhe do número do utilizador

Aqui pode gerir um número do ponto de vista do administrador assim como começar a gerir como seu utilizador.

Todos os campos marcados com * são obrigatórios

Informação do número

Número

Número abreviado *

Utilizador associado

Restringido

Na página de detalhe do número, deverá verificar se a opção **"CRM"** tem um visto, significando que este número tem a integração CRM ativa.

Detalhe do meu Número Fixo



Número
+351209620962

Número curto
201

Funcionalidades

- ✓ Reencaminhamento de chamadas
- ✓ Chamada em espera
- ✓ Transferência de chamada
- ✓ Chamada de conferência
- ✓ Apresentação de Número
- Chamar quando livre
- Não incomodar
- Restrito
- Código de bloqueio
- Siga-me
- Elegível para ser monitorizado
- Elegível para monitorizar
- ✓ Registo de chamadas
- DAC
- Tom de toque distinto
- Elegível para Apresentação
- Saída dupla

→ CRM

Se a opção não estiver marcada com o visto, deverá navegar para a parte inferior da página e procurar um quadro com o título "CRM", como mostrado na imagem seguinte. Deverá clicar no botão "Ver Mais":

CRM
Introdução do fragmento CRM
A integração com o CRM está atualmente inativa

Ver Mais

A red arrow points to the 'Ver Mais' button, and another red arrow points to the word 'inativa'.

Será conduzido para a página de definições de integração de CRM desse número. Deverá clicar em "Editar":

Sumário O meu perfil **Os meus números** Utilidade

Geral
Os meus números
Chamadas
Registo de chamadas
Reencaminhamentos
Não incomodar

CRM para o número +351209620962

Aqui pode configurar as definições de Integração CRM deste terminal.

Integração com CRM está atualmente **inativo**

Voltar Editar

A red arrow points to the 'Editar' button.

Ao entrar nessa área deverá ver inicialmente a informação "Integração com CRM está atualmente" com o valor "Inativo". Deverá escolher a opção "Ativo" e depois clicar em "Guardar":

Geral

Os meus números

Chamadas

Registo de chamadas

Reencaminhamentos

Não incomodar

CRM para o número +351209620962

Aqui pode configurar as definições de Integração CRM deste terminal.
Todos os campos marcados com * são obrigatórios

Integração com CRM está atualmente Ativo Inativo

Integração com CRM

Eventos de gestão de chamadas

Sentido

Tipo de chamada

Eventos avançados Ligado Desligado

Eventos relacionados com funcionalidades

Eventos de funcionalidades Ligado Desligado

Deverá ser mostrada uma mensagem de confirmação da integração e o estado deverá mudar para "Ativo":

Geral

Os meus números

Chamadas

Registo de chamadas

Reencaminhamentos

Não incomodar

CRM para o número +351209620962

Aqui pode configurar as definições de Integração CRM deste terminal.

Integração com CRM atualizada com sucesso

Integração com CRM está atualmente **ativo**

Finalmente, para sair da configuração desse número clique no botão "Sair desta conta":

Depois de efetuar a integração CRM o número estará habilitado a receber e efetuar chamadas.

 Para informação detalhada sobre a receção e o envio de chamadas, deverá ver o artigo "[Efetuar e receber chamadas com uma central telefónica](#)".

COMO UTILIZAR NO DIA-A-DIA

Com todas as configurações efetuadas, ficam disponíveis as seguintes funcionalidades:

- quando recebe uma chamada, é identificado o número e poderá abrir a respetiva ficha de entidade, caso exista, ou criar logo uma atividade para registar a chamada;
- caso o número ainda não exista é proposta a abertura duma nova ficha de entidade;
- efetuar uma ligação telefónica premindo em cima dum telefone da entidade.