

Integração PABX IP uTech & Zendesk

Objetivo

Adição de informações de atendimentos telefônicos dos agentes nos tickets do Zendesk.

Requisitos

Central PABX IP uTech atualizada para a última versão e licença de integração com Zendesk habilitada.

Modos de Operação da Integração

Ativa

Deve ser instalado o aplicativo discador da uTech no Zendesk, conforme orientação do time de Suporte Técnico da uTech. Ele permite a geração de uma chamada através de clique no botão “Discar” que é criado dentro de cada lead/contato/pessoa.

Quando o agente do Zendesk clica no botão “Discar”:

1. O Zendesk envia uma URL para o PABX da uTech, com a indicação do número de origem (ramal do agente) e destino (número do cliente);
2. O PABX da uTech gera uma chamada de callback para o ramal do agente;
3. O ramal do agente toca. Este ramal pode ser um telefone de mesa (IP ou analógico) ou um softphone com headset;
4. Quando o agente atende, o PABX gera a chamada para o número de destino do cliente, através da operadora de telefonia contratada na empresa.

Todas chamadas, tanto ativas quanto receptivas são registradas no relatório de chamadas e relatório de ramais do PABX da uTech.

Receptiva

O cliente liga para a empresa e é atendido pela URA. Ao ouvir as opções disponíveis, seleciona alguma delas através do teclado de seu telefone. Se o cliente selecionar uma opção da URA que deverá ser integrada com o Zendesk, o PABX da uTech pode, conforme configuração:

- Perguntar ao cliente se deseja abrir um ticket novo ou se deseja consultar algum ticket já criado:
 - Se optar por criar um ticket, o PABX da uTech cria o ticket no Zendesk e informa o número do ticket ao cliente;
 - Se optar por consultar um ticket, o cliente é solicitado a digitar o número do ticket.
- Criar, automaticamente, um ticket no Zendesk;
- Consultar algum ticket já existente no Zendesk.

Ramal do Atendente

É possível cadastrar um “Ramal do Atendente” para cada cliente, fazendo a “carteirização” do atendimento. Assim, quando este cliente ligar, a chamada é encaminhada diretamente ao ramal do respectivo agente. Caso contrário, a chamada será encaminhada para a fila que foi configurada no PABX para cada opção da URA.

Grupos de Tickets

No PABX é possível configurar grupos de atendimento para cada ticket criado, no Zendesk. Ou seja, ao criar um ticket, o PABX já atribui o seu atendimento ao grupo correspondente.

Criação de Tickets apenas por Clientes Cadastrados

É possível habilitar uma permissão no PABX que filtra a criação de tickets somente por clientes já cadastrados no Zendesk. Quando a função está habilitada, se o cliente que liga estiver cadastrado no Zendesk, poderá criar um ticket. Caso contrário, a central da uTech não permite a criação de ticket automaticamente.

Vocalização de Tickets

Caso esta opção esteja habilitada na central da uTech, haverá uma gravação que informará ao cliente o número do ticket do Zendesk, após ele ser criado.

Existem mais configurações disponíveis. A documentação técnica da integração está disponível [aqui neste link](#).

Prioridade de Tickets

Para cada regra de chamada recebida que é integrada com o Zendesk, é possível setar automaticamente uma prioridade para os tickets que forem criados através dela. As opções são: normal, baixa, alta e urgente.

Atualização da Central

A atualização da central PABX deverá ser agendada com o time de Suporte Técnico da uTech. Este contato deve ser feito através de abertura de ticket pelo email suporteutech@utech.com.br.

A atualização requer um acesso externo via SSH ao PABX. Você pode limitar o acesso ao IP da uTech, que é 186.249.193.23. A atualização requer upload para a sua central de pacotes de atualização. Este upload não requer parada do serviço. Porém, para atualização dos pacotes é necessária uma parada no serviço, que pode variar entre 10 minutos e 2 horas - a confirmar com o Suporte da uTech - de acordo com a sua central.

A atualização é feita em horário comercial (8h-12h e 13:30h-18h), exceto sextas-feiras. Caso seja necessário fazer atualização fora do expediente, será cotado pelo Comercial uma atualização com valores diferenciados.

Todo atendimento é realizado através do ticket aberto junto à uTech via email e telefone, pelo (48) 3333-4840 - Opção 2 (Suporte).

Liberação da Licença de Integração

Ao fazer a atualização, o time de Suporte já faz a liberação da licença de integração com o Zendesk.

Após a finalização da atualização e liberação da licença de integração, é possível proceder com as configurações do Zendesk.

Tempo estimado para configurações no PABX uTech: 4 (quatro) horas.

Documentação

Documentação da integração com Zendesk:

<http://wiki.utech.com.br/wiki/index.php/PABX/Zendesk>