



1 - Configuração PBX

Para configurar o PBX, acesse **Gestão -> Configuração -> Integrações -> Pipedrive**

1.1 - Configuração Geral

Configurações do Pipedrive

Configuração

Mapping

Regras

Habilitar Integração

Habilitado

uTech Token

b903074067f4aeaf3804e59cc3180fff8fc10930

Consultar Contato da Chamada

Habilitado

Destino Padrão

2002

Pipedrive Token

b903074067f4aeaf3804e59cc3180fff8fc10930



Salvar

Habilitar Integração: Habilitar/Desabilitar a integração de forma geral.

Token Utech: Chave de autenticação utilizada na URL gerada pelo Pipedrive, tem a finalidade de certificar as requisições vindas do mesmo.

Consulta Contato da Chamada: No caso de chamadas entrantes, realiza consulta ao pipedrive pelo atendente deste contato. O campo atendente deve ser criado como campo adicional no Pipedrive e informado nas Regras.

Destino Padrão: Define um destino padrão para as chamadas em caso de indisponibilidade do atendente, pode ser utilizado um número de ramal, fila ou Ura.

Token Pipedrive: Chave de autenticação utilizada para integração com Pipedrive. A mesma fica disponível em **Ajustes -> Outros -> API**.

The screenshot displays the 'Ajustes' (Settings) page in Pipedrive. At the top, there are navigation tabs: 'Ajustes', 'Pagamento', 'Aplicativos e integrações', and 'Automatização do fluxo de trabalho'. The left sidebar is divided into 'PERSONALIZAR' (Personalization) and 'FERRAMENTAS' (Tools). Under 'PERSONALIZAR', options include 'Pessoal', 'Funis', 'Gerenciar usuários', 'Login único', 'Personalizar campos', 'Campos importantes' (with a 'NO...' button), 'Recursos', and 'Configuração da empresa'. Under 'FERRAMENTAS', options include 'Importar dados', 'Exportar dados', 'Webhooks', 'Formulários web', and 'Mesclar duplicatas' (with a 'NO...' button). The main content area is titled 'CONEXÕES' (Connections) and is divided into several sections: 'CONTA' (Account) with 'Perfil' and 'Conta do Google'; 'CONEXÕES' (Connections) with 'Integração de e-mail', 'Sincronizar calendário', 'Sincronização de contatos', 'Google Drive', and 'MailChimp'; 'PREFERÊNCIAS' (Preferences) with 'Interface de usuário' and 'E-mails de lembrete de atividade'; 'SEGURANÇA' (Security) with 'Alterar senha', 'Verificação de login', and 'Dispositivos'; and 'OUTRO' (Other) with 'API' and 'Empresas'. The 'API' section is expanded, showing 'Seu token de API pessoal' (Your personal API token). The token is displayed as 'b903074067f4aeaf3804e59cc3180fff8fc10930' in a green box, with a 'Gerar novo token' (Generate new token) button next to it. Below the token, there is a link to the API documentation: 'A documentação da API pode ser encontrada em <https://pipedrive.readme.io/docs>'. A note states: 'Importante: Mantenha seu token da API em segurança.' (Important: Keep your API token safe.)

1.1 - Mapeamento de Usuários

Define o mapeamento entre usuários do Pipedrive e ramais do PBX, isso permite a atualização de atividades no Pipedrive e direcionamento de chamadas entrantes. Para esta configuração é necessário que a chave da API do Pipedrive esteja devidamente configurada e válida.

Mapeamento de Usuários

Configuração Mapping Regras

Adicionar

utech01@utech.com.br 2114 - Ramal de Testes Remover

Salvar

1.2 - Regras

Após habilitar a integração, todas as chamadas que passam pelo PBX são aferidas e devem estar permitidas na configuração de regras. Elas definem em quais pontos a integração será chamada, por exemplo: quando identificar determinada origem, determinado destino ou ambos, quando uma determinada opção de Ura for escolhida.

Regras

Configuração Mapping Regras

+ Adicionar

Procurar

Id	Nome	Padrão de Origem	Padrão de Destino	URA	Opção da URA	Campo Pipedrive	
3		48999999999	2100	-	-	74640b2b43bcac3c0139774d2f9890cd2c785009	Editar Remover

Salvar

1.2.1 - Cadastro de regras

Nome: Identifica a regra.

Padrão de Origem e Destino: Define um padrão de origem, são permitidos números e expressões regulares.

URA e Opção de URA: Define a URA e sua opção.

Campo Pipedrive: Define a chave do campo personalizado criado no Pipedrive a fim de identificar o atendente de cada Contato. Quando esta regra casar com determinada chamada, este campo será utilizado para identificar o Atendente da mesma. A criação do campo no Pipedrive será abordada no próximo tópico.

2 - Configuração Pipedrive

2.1 - Configurando o ClickToCall

A configuração do ClickToCall permite que chamadas sejam feitas a partir do Pipedrive. Ao clicar em um número de telefone do Pipedrive você será direcionado a uma URL de geração de chamada. Uma chamada será realizada para o seu ramal, devidamente mapeado no PBX e posteriormente para o destino clicado.

A configuração deve ser feita em **Ajustes** -> **Configuração da Empresa** -> **Método de Chamada Padrão**. Selecione **Personalizado** e informa o valor conforme descrito abaixo:

IPSERVIDOR /pipedrive/v1/ UTECHTOKEN /[number]/[user_id]/[person_id]

Ajustes Pagamento Aplicativos e integrações Automação do fluxo de trabalho

Configuração da empresa

Gerál Tipos de atividade Moedas Domínio da empresa Motivos da perda

Aqui você pode alterar ajustes gerais relacionados à empresa. Estas definições se aplicam a todos os usuários.

Nome da Empresa: **utech01@utech.com.br** [Editar nome da empresa](#)

Método de chamada padrão: **Personalizado** [Salvar](#)

Selecione uma sintaxe para usar em seu método de chamada padrão. Clicar em qualquer número de telefone no Pipedrive iniciará uma chamada usando este método.

[Leia mais aqui](#) ou acesse o [Marketplace do Pipedrive](#) para ver quais soluções de telefonia você pode integrar ao Pipedrive.

PERSONALIZAR
Pessoal
Funis
Gerenciar usuários
Login único
Personalizar campos
Campos importantes [NO...](#)
Recursos
Configuração da empresa

FERRAMENTAS
Importar dados
Exportar dados
Webhooks
Formulários web
Mesclar duplicatas [NO...](#)

2.1 - Criando campo personalizado

O campo personalizado é utilizado para identificar o atendente responsável por cada contato, dessa forma permite que a integração consulte e encaminhe a chamada para o atendente responsável pelo contato. Para criar o mesmo, acesse **Ajustes -> Personalizar Campos -> Pessoas**.

Ajustes Pagamento Aplicativos e integrações Automação do fluxo de trabalho

PERSONALIZAR

- Pessoal
- Funis
- Gerenciar usuários
- Login único
- Personalizar campos**
- Campos importantes NO...
- Recursos
- Configuração da empresa

FERRAMENTAS

- Importar dados
- Exportar dados
- Webhooks
- Formulários web
- Mesclar duplicatas NO...

Personalizar campos de dados

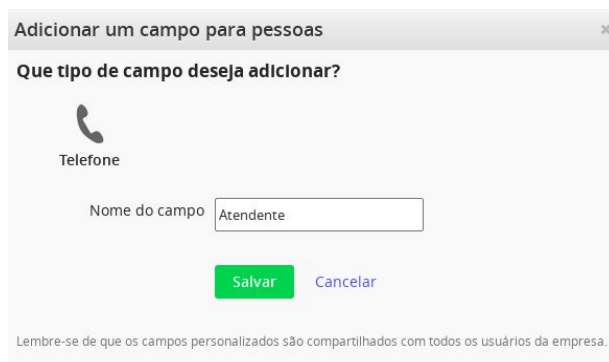
- ✓ Use campos personalizados para documentar informações mais específicas (como cargo, fonte de cliente potencial, prioridade, etc.)
- ✓ **Agrupe e filtre** seus negócios e contatos com base nos campos personalizados.
- ✓ Escolha o tipo de campo personalizado que mais se adequa a seus objetivos - **campo de texto, múltiplas opções, endereço**, etc.
- ✓ Ative o recurso **"Campos de pessoa e organização no diálogo do negócio"** para exibir e capturar campos de contatos adicionais ao adicionar negócios.

Adicionar campo de contato

Negócios Organizações **Pessoas**


Nome do campo	Tipo	Mostrar em "Adicionar novo..."	Exiba em visualização de detalhes	Campo chave da API
Atendente	Telefone	Sim	Sim	74640b2b43bcac3c0139774d2348
Nome	Texto			name
Marcador	Opção única			label
Telefone	Telefone			phone
E-mail	Endereço de e-mail			email
Pessoa criada	Data			add_time
Data atualizada	Data			update_time
Organização	Organização			org_id
Proprietário	Usuário			owner_id
Negócios em aberto	Numérico			open_deals_count
Visível para	Visível para			visible_to
Data da Próxima Atividade	Data			next_activity_date

Clique em **Adicionar campo de contato**, selecione o Tipo de Campo **Telefone** e preencha o nome como **Atendente**.



Adicionar um campo para pessoas

Que tipo de campo deseja adicionar?

 Telefone

Nome do campo

Lembre-se de que os campos personalizados são compartilhados com todos os usuários da empresa.

Ao clicar no campo, você tem acesso ao **Campo Chave** a ser utilizado nas regras do PBX, copie-o e utilize nas regras.



Editar campo customizado

Tipo de campo

 Telefone

Nome do campo

Campo chave da API **74640b2b43bcac3c0139774d2f9890cd2c785009**

Esse não é o gato do nosso escritório pisando no teclado do notebook, mas uma chave para este campo no conjunto de dados da API. Útil para desenvolvedores e para integrações de API.

Lembre-se de que os campos personalizados são compartilhados com todos os usuários da empresa.

3 - Funcionalidades da Integração

ClickToCall: Permite originar chamadas pelo Pipedrive clicando sobre o mesmo. Cada usuário do Pipedrive é associado a um ramal do PBX. Sempre que uma chamada for originada, o ramal do usuário do Pipedrive recebe uma chamada inicial que posteriormente é completada até o destino clicado.

Telefone
48999999999 (Trabalho)

Encaminhamento de Chamadas: Permite que o Pipedrive seja consultado para definir o Atendente responsável por determinado contato para o encaminhamento da chamada.

Atendente [2114](#)

Telefone [48999999999](#) (Trabalho)

E-mail cliente01@gmail.com (Trabalho)

Registro de Atividades: Registro de todas as atividades de chamadas de determinado contato.

The screenshot displays a vertical list of call activity records. Each record is contained within a light gray box with a rounded top-left corner. On the left side of each box is a circular icon containing a telephone handset. The text within each box is as follows:

- Record 1:** Status: ✔ Chamada Sainte de 2114 para 48996538098. Time: Hoje às 09:02. Contact: utech01@utech.com.br. Contact Name: Contato Cliente.
- Record 2:** Status: ✔ Chamada Entrante de 48996538098 para 2100. Time: Hoje às 09:01. Contact: utech01@utech.com.br. Contact Name: Contato Cliente.
- Record 3:** Status: ✔ Chamada Sainte de 2114 para 996538098. Time: Hoje às 08:47. Contact: utech01@utech.com.br. Contact Name: Contato Cliente.
- Record 4:** Status: ✔ Chamada Interna de 2002 para 2002. Time: Ontem às 13:26. Contact: utech01@utech.com.br. Contact Name: Contato Cliente.

Each record ends with a three-dot menu icon (⋮) on the right side.