



# VODAFONE ONE NET

**Attendant Console**  
**Integração CRM e Matriz Técnica**

# Índice

---

- 1. Integração com CRM**
- 2. Adicionar conta CRM**
- 3. Configuração – Microsoft Outlook**
- 4. Configuração – Sugar CRM**
- 5. Configuração – Salesforce**
- 6. Configuração – MSDynamics**
- 7. Gerir Contas CRM**
- 8. Autenticação da Conta CRM**
- 9. Click to Call**
- 10. Informação de Clientes/Contactos CRM**
- 11. Matriz Técnica**

---

## **Copyright © 2025 Vodafone Portugal**

Este documento inclui informações confidenciais com direitos de autor pertencentes à Vodafone Portugal. Este conteúdo não pode ser reproduzido, usado, publicado ou divulgado a terceiros sem o prévio consentimento por escrito da Vodafone Portugal.

As informações presentes neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso prévio.

# Integração com CRM

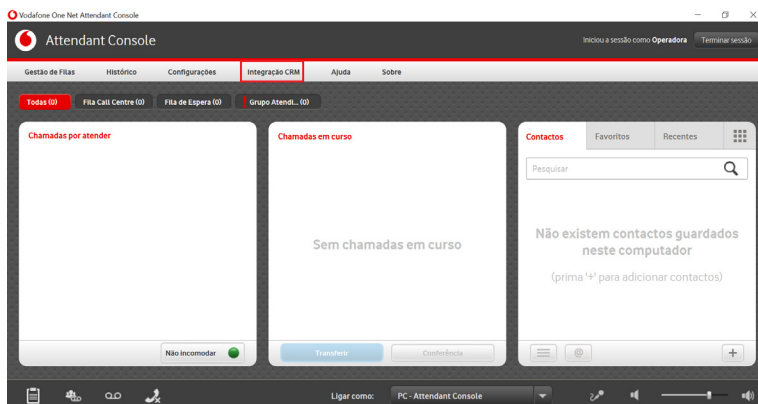
O Attendant Console possibilita a integração com vários softwares de CRM.



Esta integração permite-lhe:

- Pesquisar contactos de CRM através do Attendant Console.
- Registrar as chamadas no sistema de CRM.
- Utilizar a funcionalidade Click to Call dentro do CRM para a maioria dos Browsers:
  - > Microsoft Internet Explorer 11
  - > Mozilla Firefox (versão mínima 45)
  - > Google Chrome (versão mínima 48)
  - > Apple Safari (versão mínima 9)

Prima em **Integração CRM** para iniciar a configuração.



# Adicionar conta CRM

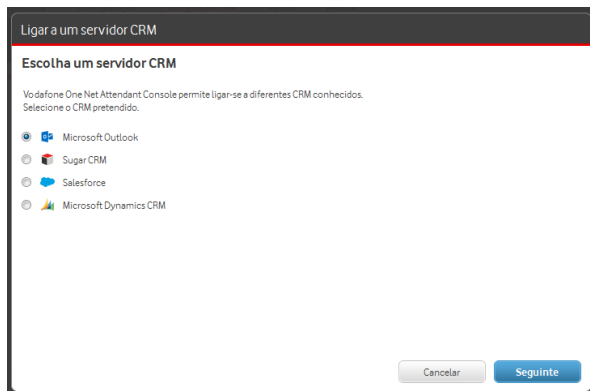
Ao selecionar o CRM pretendido, é necessário introduzir alguns dados de configuração válidos.

Cada CRM tem as suas configurações específicas, as quais serão detalhadas neste manual.

Após configurar uma conta CRM, poderá editar as suas configurações premindo o ícone **Gerir CRM** ⚙️.

As configurações seguintes são comuns a todos:

- Descrição da conta CRM.
- Ativar/Desativar CRM (ativo por defeito).
- Usar extensão Click to Call na página do CRM (ativo por defeito):
  - › Com esta opção ativa, o Utilizador ao navegar nas páginas web do CRM, visualizará os números de telefone com o ícone da Vodafone 📞, que quando premido, inicia uma chamada para o número através do Attendant Console.
- Registar chamadas do histórico no servidor de CRM.
- URL do servidor de CRM:
  - › O Attendant Console irá necessitar de uma API fornecida pelo servidor de CRM do Cliente.

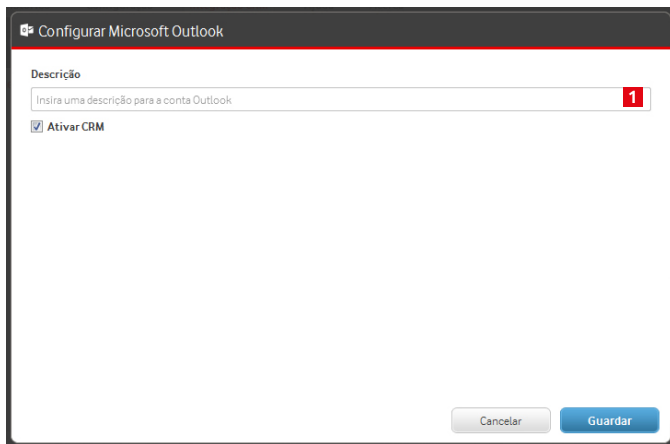


# Configuração

## Microsoft Outlook

Ao contrário dos restantes CRM, não é possível integrar mais do que uma conta de Outlook. Sendo uma integração local, as únicas configurações necessárias são a descrição da conta e o estado da integração, se Ativo ou Inativo.

Também não são necessárias credenciais de autenticação para a sua utilização.



Configurar Microsoft Outlook

Descrição

Insira uma descrição para a conta Outlook **1**

Ativar CRM

Cancelar Guardar

**Legenda:**

Descrição da conta Outlook

**Nota:** embora o Outlook não seja um integrador de CRM, permite ao Attendant Console a pesquisa dos seus contactos e registo de chamadas.

# Configuração

## Sugar CRM

**Configurar Sugar CRM**

**Descrição**

Insira uma descrição para a conta SugarCRM **1**

Ativar CRM  Extensão Click to Call

Registar chamadas do histórico

Configuração manual do servidor

**Server URL**

https://example.com/SugarCRM **2**

Cancelar Guardar

**Legenda:**

1. Descrição da conta Sugar CRM
2. URL do Servidor Sugar CRM

**Nota:** caso o endereço do Servidor não seja válido, não será possível guardar as configurações.

# Configuração

## Salesforce

O Salesforce CRM requer licenças que suportem chamadas do tipo REST API. Deverá validar com o Suporte Salesforce, quais os tipos de licença que garantem este requisito.

Consoante o tipo de licença, fica apto a configurar e efetuar o login com a conta Salesforce mas sem qualquer contacto disponível.

The screenshot shows a configuration window titled "Configurar Salesforce". It contains several input fields and checkboxes. Red numbered callouts (1-4) are placed next to the following fields:

- 1. Description field: "Insira uma descrição para a conta Salesforce"
- 2. Server URL field: "Insira o URL do servidor Salesforce"
- 3. Client ID field: "Insira o Client ID para a conta Salesforce"
- 4. Client secret field: "Insira o Client Secret para a conta Salesforce"

Other visible elements include checkboxes for "Ativar CRM", "Extensão Click to Call", "Registrar chamadas do histórico", and "Configuração manual do servidor". At the bottom are "Cancelar" and "Guardar" buttons.

**Legenda:**

1. Descrição da conta Sugar CRM
2. URL do Servidor Salesforce
3. Client ID
4. Client Secret

**Nota:** caso os dados não sejam válidos, não será possível guardar as configurações.

A integração com Salesforce requer configurações adicionais devido às suas políticas de segurança.

O **Client ID** e **Client Secret** podem ser obtidos nas definições de administração do Salesforce, com a criação de uma “**Connected OAuth application**” em:

- **Build → Create → Apps in Connected Apps**  
→ create a **New** application
  - › Connected App Name: Attendant Console
  - › API Name: AttConsole
  - › Contact Email: <Endereço\_de\_Email\_Válido>
- Ativar **Definições OAuth – API**.
- Em **Callback URL** introduzir: <https://login.salesforce.com/services/oauth2/success>
- Em **Selected OAuth Scopes** selecionar pelo menos as seguintes opções:
  - › Access and manage your data
  - › Access your basic information
  - › Perform requests on your behalf at any time

Após premir **Save**, será apresentado o **Consumer Key (Cliente ID)** e o **Consumer Secret (Client Secret)**.

Para autenticação, o utilizador precisará do **Token** específico de utilizador, fornecido juntamente com a primeira password de utilizador de CRM.

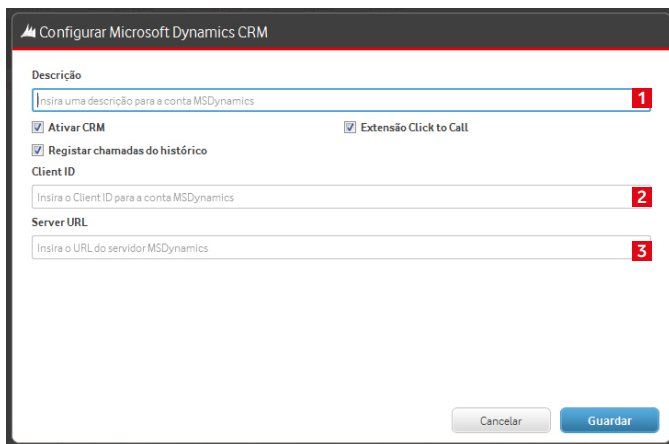
Para obter o **Token**, caso não o tenha, pode fazê-lo em: **Salesforce User Settings - Reset My Security Token**.

A autenticação no Attendant Console deve ser feita utilizando o Nome de Utilizador de CRM e a junção entre a sua Password e o Token de Segurança.

- O Utilizador tem no CRM Salesforce:
  - › Nome de Utilizador - “john”
  - › Password - “secret”
  - › Token de Segurança - “token”
- Autenticação no Attendant Console:
  - › Nome de Utilizador - “john”
  - › Password - “secretoken”

# Configuração

## MSDynamics



**Configurar Microsoft Dynamics CRM**

Descrição

Insira uma descrição para a conta MSDynamics **1**

Ativar CRM  Extensão Click to Call

Registrar chamadas do histórico

Client ID

Insira o Client ID para a conta MSDynamics **2**

Server URL

Insira o URL do servidor MSDynamics **3**

Cancelar Guardar

**Legenda:**

1. Descrição da conta MSDynamics
2. Client ID
3. URL do Servidor MSDynamics

**Nota:** caso os dados não sejam válidos, não será possível guardar as configurações.

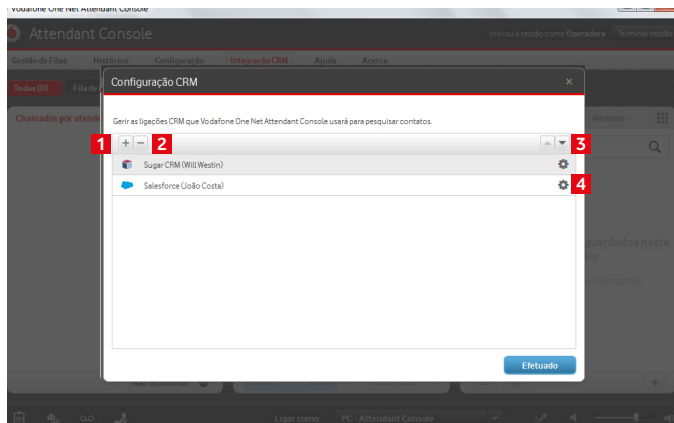
A integração com o MSDynamics, requer além do URL do Servidor, um **Client ID**.

O **Client ID** pode ser obtido após registar uma aplicação no Microsoft Azure. Este procedimento poderá ser feito da seguinte forma:

- Entrar em **“Azure Active Directory”** → **“App registrations”** → **“New application registration”**.
- Criar a Aplicação:
  - > Name: “Vodafone Attendant Console”
  - > Application type: “Native”
  - > Sign-on URL: <um URL válido, por ex.: [“https://www.vodafone.pt”](https://www.vodafone.pt)>
- Após criada a aplicação, em **Application’s** - **“Required permissions”, grand permissions for “Windows Azure Active Directory” and “Dynamics CRM Online”**:
  - > Copiar o **“Application ID”** e usar como Client ID na configuração do Attendant Console.

# Gerir Contas CRM

Aqui é possível adicionar, remover e gerir as configurações de CRM.

**Legenda:**

1. Adicionar nova conta CRM
2. Remover a conta de CRM seleccionada
3. Ordenar conta preferencial de CRM
4. Gerir CRM

**Ordenar conta preferencial de CRM:**

Utilize as setas Cima/Baixo para ordenar a preferência de utilização das contas de CRM configuradas.

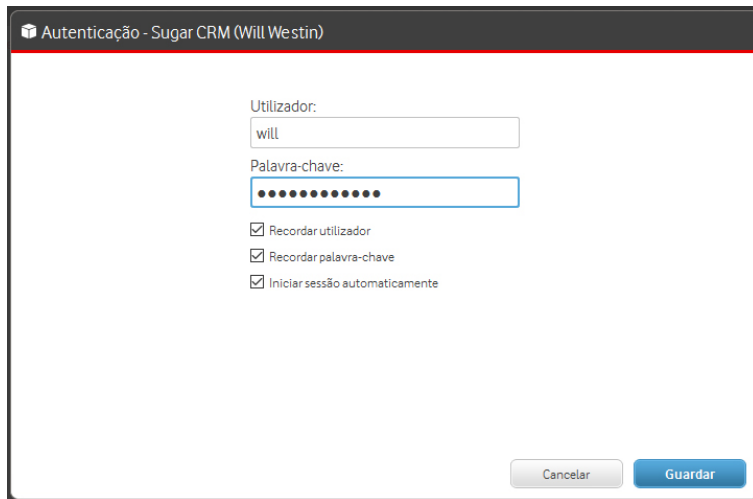
Se a conta de CRM estiver corretamente configurada e ativa, o Attendant Console ficará apto à sua utilização para pesquisa de dados dos Clientes CRM, com base no número de telefone destes.

O Attendant Console fará esta pesquisa em todas as contas CRM que se encontrem configuradas e ativas.

# Autenticação da Conta CRM

Uma vez configurado o CRM, serão solicitadas as credenciais de autenticação para a conta deste.

O Attendant Console permite-lhe selecionar opções para relembrar as suas credenciais. Permite também o login automático, que fará com que não seja necessário abrir a janela de autenticação nos próximos logins.



The image shows a dialog box titled "Autenticação - Sugar CRM (Will Westin)". It contains the following elements:

- A label "Utilizador:" followed by a text input field containing the text "will".
- A label "Palavra-chave:" followed by a password input field with 12 dots.
- Three checked checkboxes:
  - Recordar utilizador
  - Recordar palavra-chave
  - Iniciar sessão automaticamente
- Two buttons at the bottom right: "Cancelar" (disabled) and "Guardar" (active).

# Informação de Clientes

## Contactos CRM

A integração com contas de CRM, oferecem as seguintes mais valias na experiência de utilização:

- Informação relativa aos contactos
- Pesquisas de contactos
- Opção de Click to Call para execução de chamadas

### Informação relativa aos contactos

Quando o Attendant Console recebe uma chamada proveniente de um número que não seja anónimo, faz uma pesquisa desse número, não só na diretoria local, como também nos servidores de CRM.

Caso o contacto seja encontrado, a informação da chamada é atualizada e passa a ser apresentado o nome desse contacto. Juntamente com este, será apresentado o ícone representativo do servidor de CRM onde está configurado.



Microsoft Outlook



Sugar CRM



Salesforce



Microsoft Dynamics CRM

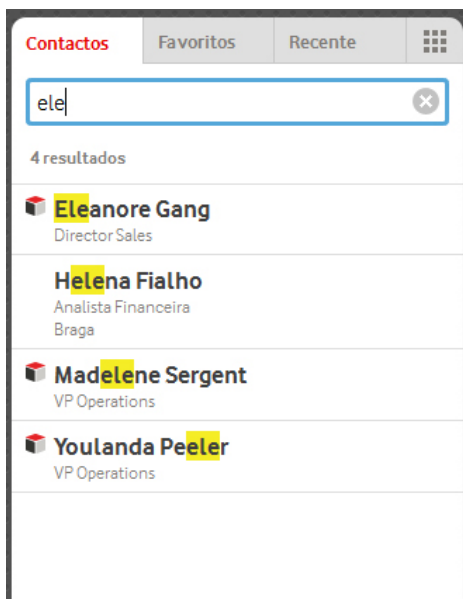
Ao receber uma chamada, caso o contacto esteja configurado num dos servidores e premindo o botão do lado direito do rato em cima deste, pode seleccionar **“Mostrar no CRM”** para visualizar toda a informação do contacto na página web do CRM.

Adicionalmente, se nas configurações de CRM seleccionar a opção **Registar chamadas no histórico**, quando a chamada terminar, as informações básicas dessa chamada serão enviadas e gravadas no Servidor.

## Pesquisas de Contactos

A pesquisa de contactos CRM pode ser feita no mesmo campo de pesquisa dos contactos locais do Attendant Console.

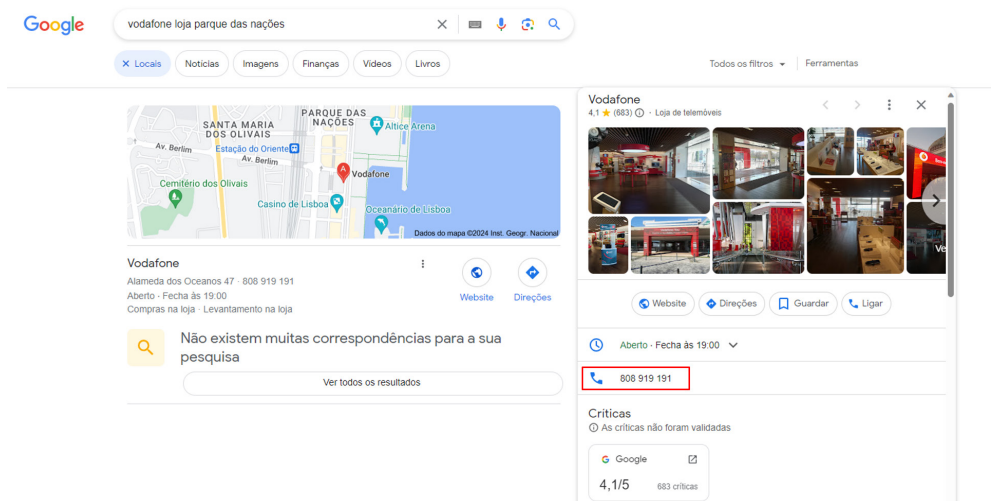
Na figura seguinte, é possível verificar um exemplo onde são apresentados contactos locais juntamente com os de CRM. Estes últimos podem ser identificados através do ícone representativo do CRM onde estão configurados, neste caso correspondendo ao Salesforce.



# Click to Call

No browser e aplicações do seu dispositivo, qualquer contacto apresentado sobre a forma de URL (**TEL** ou **CALLTO**) ao premir sobre o número de destino, a chamada é desencadeada através do Attendant Console, utilizando a funcionalidade Click to Call.

**Nota:** esta opção só é válida caso tenha definido o Attendant Console como aplicação padrão para responder a este tipo de serviço.



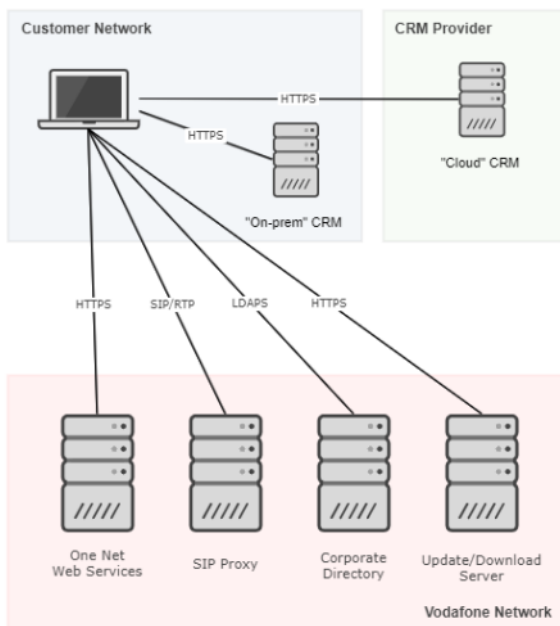
The screenshot shows a Google search interface. The search bar contains the text "vodafone loja parque das nações". Below the search bar are tabs for "Locais", "Notícias", "Imagens", "Finanças", "Vídeos", and "Livros". The search results are displayed in two columns. The left column shows a map of the area around Parque das Nações in Lisbon, with a red pin marking the Vodafone store location. The right column shows a business listing for "Vodafone" with a 4.1 star rating and 683 reviews. The listing includes a grid of photos showing the store interior, a "Website" button, a "Direções" button, and a "Ligar" button. Below the listing, the phone number "808 919 191" is displayed with a red box around it, indicating the Click to Call functionality. The listing also shows the store is open until 19:00 and has a rating of 4.1/5 based on 683 reviews.

No caso de necessitar de definir o Attendant Console como aplicação padrão deverá proceder da seguinte forma:

- Ir a **Definições** do seu dispositivo -> **Aplicações** -> **Aplicações Predefinidas**
- Escolher **Padrões por tipo de ligação** e nos URL **TEL** e/ou **CALLTO** definir o Attendant Console como aplicação predefinida.

# Matriz Técnica

O seguinte diagrama ilustra as ligações de rede da Vodafone que garantem o correto funcionamento do Software One Net Attendant Console.



Estas ligações podem ser divididas em cinco categorias: **Login, Atualizações, Chamadas, Contactos Corporativos** e **CRM**.

# Matriz Técnica

## Fluxos de Comunicação

### Login

Durante o processo de login, o Attendant Console efetua as seguintes ações:

- Procura por novas atualizações
- Contacta os Web Services de Autenticação
- Efetua o registo no SIP Proxy
- Descarrega os contactos corporativos

Os Web Services de Autenticação são utilizados para obter a informação detalhada do utilizador.

Este serviço está disponível em HTTPS no porto 443, ilustrado na tabela abaixo:

Serviço	Porto de Origem	Destino	Protocolo	Porto de Destino
Web Services de Autenticação	Aleatório	https://onenetws.vodafone.pt/ipcntrxws.asmx	https/tcp	443

### Atualizações

Durante o login o Attendant Console consulta um Serviço que verifica se existem novas atualizações de software. Caso existam, as mesmas podem ser de carácter obrigatório ou opcional.

Se obrigatório, o login só será efetuado após a atualização do software para a nova versão.

Este serviço está disponível em HTTPS no porto 443 conforme a tabela abaixo:

Serviço	Porto de Origem	Destino	Protocolo	Porto de Destino
Atualizações/ Serviço de Download	Aleatório	https://vasp.vodafone.pt/downloads/webphone/OcCheckUpdateV2	https/tcp	443

**Nota:** apesar de partilharem o mesmo domínio - <https://vasp.vodafone.pt/downloads/webphone/> - as versões anteriores a 3.2.0 utilizam outro URL.

Sempre que exista uma nova atualização, o seu download é feito por um servidor remoto.

Serviço	Porto de Origem	Destino	Protocolo	Porto de Destino
Atualizações/ Serviço de Download	Aleatório	https://vasp.vodafone.pt/downloads/ oc/	https/tcp	443

**Nota:** o ficheiro de instalação (msi para Windows ou dmg para macOS) está alojado nesta localização.

## Chamadas

Desde o processo de Login, e durante a utilização da aplicação, o Attendant Console irá conectar-se ao SIP Proxy. Esta conexão é utilizada para Signaling (Protocolo SIP) e Media (Protocolo RTP).

- **SIP:** é selecionado um porto UDP de forma aleatória (normalmente >50000), que por sua vez irá ligar-se ao SIP Proxy. Caso necessite de introduzir um intervalo, defina-o entre [50000 – 65535].
- **RTP/RTCP:** a partir do porto 15350 a aplicação utiliza (2\* <max\_calls>) portos UDP. Caso necessite de introduzir um intervalo, defina-o entre [15350-15357].

Serviço	Porto de Origem	Destino	Protocolo	Porto de Destino
<b>Signaling</b>	Aleatório	_sip_udp.pcclient.ims.vodafone.pt	sip/udp	5060
<b>Media</b>	A partir do porto 15350 são utilizados (2* <max_calls>) portos UDP	_sip_udp.pcclient.ims.vodafone.pt	rtp/udp	Aleatório

## Contactos Corporativos

Durante o login, é feito uma solicitação LDAP para descarregar os contactos corporativos. Este serviço está disponível via LDAP no porto 636.

Serviço	Destino	Protocolo	Porto de Destino
Contactos Corporativos	ldap.onenet.vodafone.pt	TCP/TLS	636

**Nota:** este download também poderá acontecer durante a utilização do Attendant Console.

## CRM

Para poder configurar e utilizar a conta de CRM, o Attendant Console precisa de se conectar ao servidor de CRM do cliente via API.

**Nota:** exceto o Microsoft Outlook, que realiza as conexões ao nível do PC.

Desta forma, a Matriz Técnica não consegue espelhar as diferenças entre todos os fornecedores de CRM, assim como as diferenças entre o CRM On-Premise e/ou implementado na Cloud. Contudo, o protocolo utilizado nesta comunicação é HTTPS.

## Sumário

<b>Serviço</b>	<b>Porto de Origem</b>	<b>Destino</b>	<b>Protocolo</b>	<b>Porto de Destino</b>
<b>Web Services de Autenticação</b>	Aleatório	https://onenetws.vodafone.pt/ipcntrxws.asmx	https/tcp	443
<b>Atualizações/ Serviço de Download</b>	Aleatório	https://vasp.vodafone.pt/downloads/https/tcp/webphone/OcCheckUpdateV2	https/tcp	443
<b>Atualizações/ Serviço de Download</b>	Aleatório	https://vasp.vodafone.pt/downloads/https/tcp/oc/	https/tcp	443
<b>Signaling</b>	Aleatório	_sip_udp.pcclient.ims.vodafone.pt	sip/udp	5060
<b>Media</b>	[15350 para 15350+2*<max_calls>]	_sip_udp.pcclient.ims.vodafone.pt	rtp/udp	Aleatório
<b>Contactos corporativos</b>	Aleatório	ldap.onenet.vodafone.pt	TCP/TLS	636

**Nota:** RTP ports reservados para esta solução – Range: 20000- 30000.

# Matriz Técnica

## DNS

Para o correto funcionamento da Solução, é necessário uma conexão DNS uma vez que as configurações estão em formato FQDN.

Serviço	FQDN	Tipo de DNS	Protocolo	Porto
Web Serviços de Autenticação	onenetws.vodafone.pt	A	n/a	n/a
Atualizações/ Serviço de Download	vasp.vodafone.pt	A	n/a	n/a
Chamadas	_sip_udp.pcclient.ims.vodafone.pt	SVR	Sip/udp	5060
Contactos Corporativos	ldap.onenet.vodafone.pt	A	n/a	n/a

## Proxy

Caso utilize LANs com configurações Proxy de HTTP, poderá ser necessário uma configuração na aplicação. Para mais informações acerca desta configuração, por favor consulte o Manual de Utilizador.

Para mais informações ligue 800 91 91 91 do seu telefone ou consulte o site [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt)

Vodafone Portugal, Comunicações Pessoais, S.A.

Sede: Av. D. João II, 36 Parque das Nações - 1998-017 Lisboa | Tel: +351 21 091 50 00

NIPC/Nº de Matrícula na C.R.C. de Lisboa 502544180 | Capital Social € 100.000.000,00

A reprodução parcial ou integral do presente folheto, sem autorização escrita da Vodafone, é proibida.