



SUMMER '24

ATUALIZAÇÃO DA TECNOLOGIA DO SCANNER DE E-MAIL (OAUTH2)

Todos os direitos reservados à Eox Tecnologia Ltda.
Rua Arthur Bettes, 385, Curitiba/PR.
Proibida a venda total ou parcial deste conteúdo.

SUMÁRIO

1. Apresentando a melhoria de atualização da tecnologia do Scanner de e-mail (OAUTH2)	04
1.1. Configurando o Scanner de Mensagens	06
2. Considerações Finais	10

GLOSSÁRIO



API



API ou Application Programming Interface, que em português quer dizer Interface de Programação de Aplicações, é um conjunto de funções e procedimentos que permitem a integração de sistemas, permitindo a reutilização das suas funcionalidades por outras aplicações ou software. Seu intuito é trocar dados entre sistemas diferentes, na maior parte das vezes essas trocas de dados tem como objetivo automatizar processos manuais e/ou permitir a criação de novas funcionalidades.

ESCANER DE MENSAGENS



Funcionalidade que possui a capacidade de identificar informações importantes em e-mails recebidos e, com base nessas informações, criar automaticamente registros ou "entidades" relacionados a diferentes aspectos do negócio, como chamados de suporte, oportunidades de vendas, ou leads potenciais. O escaner de mensagens é uma funcionalidade essencial do nosso CRM, projetada para abrir chamados via e-mail, além de identificar e vincular e-mails aos chamados já existentes no sistema.

OAUTH2



É um protocolo de autorização que permite que aplicativos de terceiros obtenham acesso limitado a contas de e-mail sem a necessidade de enviar seu usuário e senha, ou seja, é um protocolo para APIs web que permite que as aplicações acessem um recurso protegido em nome de um usuário. No CRM, por exemplo, o OAUTH2 permite acesso do escaner de mensagens à caixa de e-mail corporativa da empresa.

PROTOCOLO



É a palavra que denomina as regras que organizam e guiam a sincronização da comunicação entre dois sistemas computacionais, controlando a transferência de dados.

1. APRESENTANDO A MELHORIA DE ATUALIZAÇÃO DA TECNOLOGIA DO SCANNER DE E-MAIL (OAUTH2)

É com satisfação que compartilhamos mais uma melhoria que disponibilizaremos na próxima versão do nosso CRM. Ela foi desenvolvida para escanear mensagens de contas corporativas da Microsoft de clientes que utilizam nossas soluções de CRM - Vendas e Pós-vendas, integradas ao canal de e-mail, por exemplo, para abrir e gerenciar chamados (tickets) por meio do módulo **Chamados**, além das comunicações por e-mail para a coleta de informações necessárias para o atendimento, nos **Campos Complementares**, no módulo **Atendimentos**. Estas são escaneadas e salvas no CRM para que se possa gerir e acessar mais facilmente as interações com o cliente.

As caixas de e-mail necessitam da configuração de protocolos tanto para enviar mensagens autenticadas garantindo ao destinatário que ela saiu de sua caixa de e-mail, quanto para receber e baixar as mensagens, a partir da configuração de protocolos padrão da Internet que baixam as mensagens do servidor, como o **IMAP** (Internet Message Access Protocol).

Em 31/12/2022, a **Microsoft** desabilitou a aplicação do **IMAP**, protocolo amplamente usado até a ocasião. Em seu lugar, adotou o protocolo **OAuth2** para o gerenciamento da leitura das mensagens de suas caixas de e-mail corporativas.

Diante desta necessidade, foi implementado o **OAuth2** para o acesso de caixas de mensagens corporativas da Microsoft na funcionalidade de **Escaner de Mensagens** do CRM.



Vamos ver dentro do **CRM**, como essa melhoria pode ser aplicada?

1.1 Configurando o Scanner de Mensagens

Se a caixa de e-mail corporativo de sua empresa é da **Microsoft**, o usuário com perfil de administrador do CRM deverá configurar o protocolo **OAuth2** no **Escaner de Mensagens**. É um processo simples, bastando acessar o ícone de engrenagem (⚙) localizado no cabeçalho do CRM. Depois, selecione o módulo **Configurações CRM**.

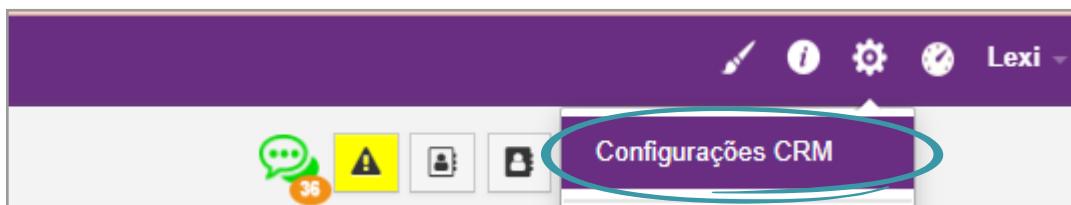


Figura 1 - Acessando as configurações do CRM

Na sequência abrirá o menu de **Configurações**. Lá, acesse **Outras Configurações** > opção **Escaner de Mensagens**.

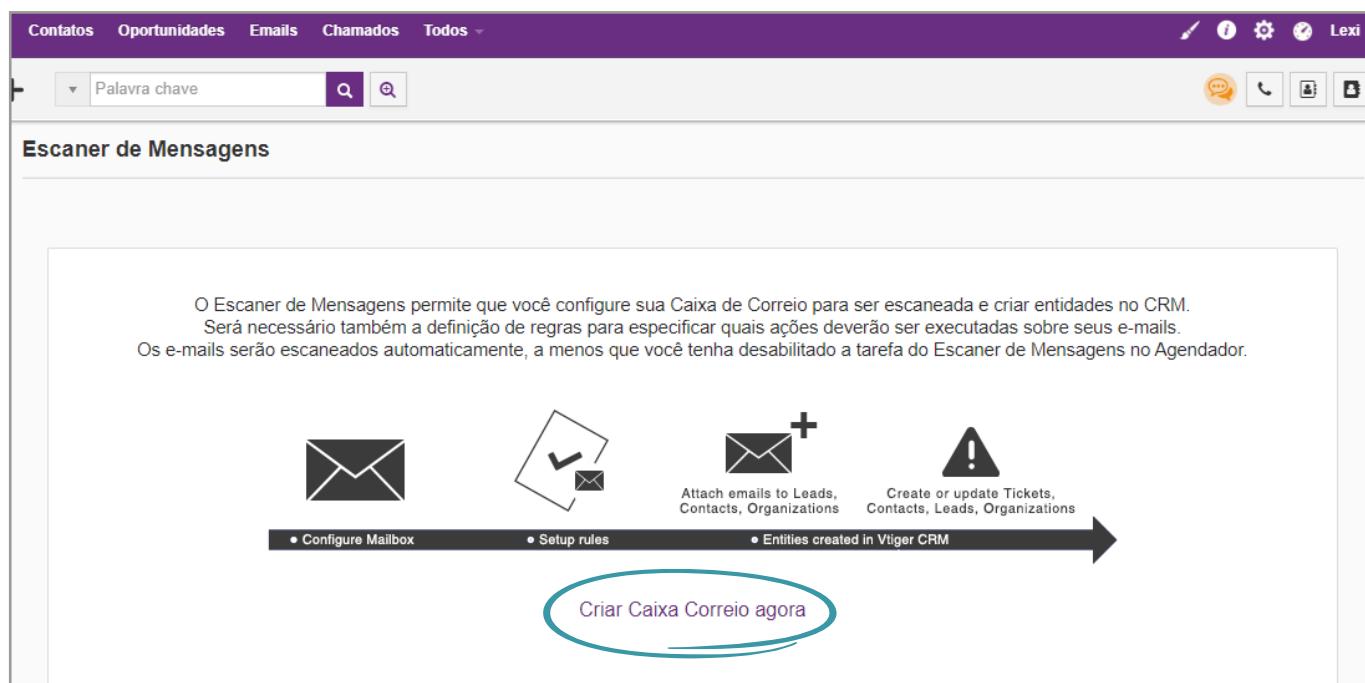


Figura 2 - Tela de acesso à configuração do Escaner de Mensagens

Feito isso, clique em **Criar Caixa Correio agora**. O CRM abrirá o formulário para adição de **Nova Caixa de Correio**, selecione a opção **Login com Microsoft - Conta Corporativa**.



Figura 3 - Tela de criação de nova caixa de correio

O CRM abrirá a tela para a configuração da caixa de e-mail corporativa da **Microsoft**. Mas antes de cadastrar o endereço de e-mail o administrador precisa configurar o aplicativo **Microsoft Azure** no **Escaner de Mensagens**. Para tanto, acesse o botão **Editar APP**.



Figura 4 - Tela de configuração da conta corporativa Microsoft

O sistema trará a tela para configuração do **Microsoft Azure** no **Escaner de Mensagens**. Então, informe os dados da criação do novo aplicativo no portal do **Microsoft Azure** nos campos: **ID do aplicativo** (cliente), **Segredo do cliente** (valor) e **ID do diretório** (locatário). Clique em **Salvar**.

Importante: Para registrar o aplicativo, acesse o portal do **Microsoft Azure** <<https://azure.microsoft.com/>> , selecione ID do Microsoft Entra > Registros do Aplicativo > Novo registro > deixe as outras opções como estão > Selecione Registrar.

Configuração de APIs Externas

Microsoft

Registro de Aplicativo

Acesse o Microsoft Azure e na opção Registrar Aplicativo, crie um novo aplicativo.

Nome do Aplicativo*	VocalContact Microsoft
ID do aplicativo (cliente)*	00000000-0000-0000-0000-000000000000
Segredo do cliente (valor)*	00000000-0000-0000-0000-000000000000
ID do diretório (locatário)*	00000000-0000-0000-0000-000000000000

Salvar Cancelar

Figura 5 - Tela de configuração de APIs Externas

O CRM mostrará a mensagem **API Externa Microsoft Configurada com Sucesso**, indicando que o aplicativo **Microsoft Azure** está registrado.



Figura 6 - Mensagem de API configurada

Agora você já poderá inserir o endereço de e-mail corporativo no **Escaner de Mensagens**. Mas antes só se certifique que está configurando a **Caixa de Correio** correta, pois só é permitido o cadastro de uma conta corporativa da **Microsoft** no **Escaner de Mensagens** no CRM.

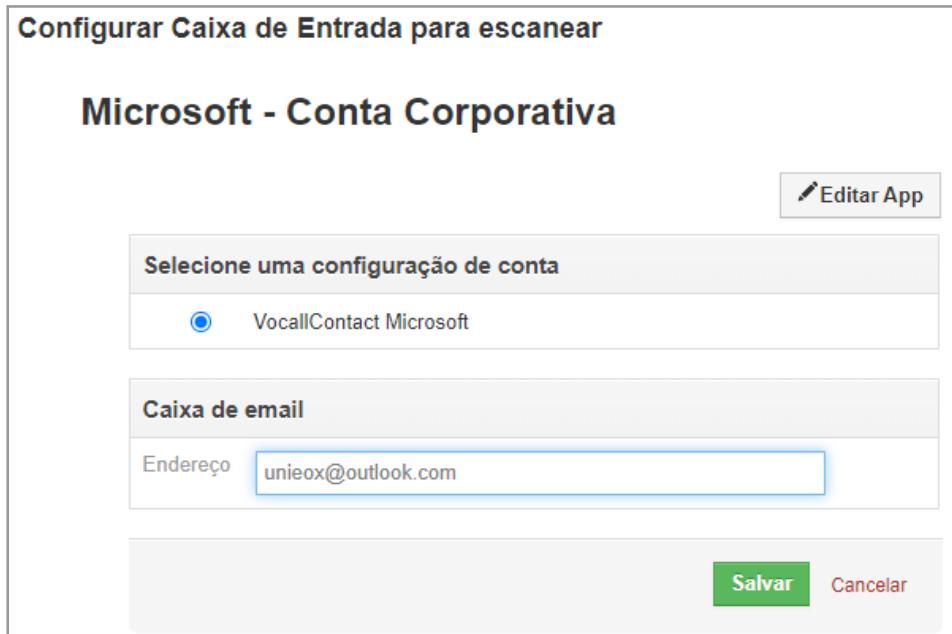


Figura 7 - Tela de configuração final do Escaner de Mensagens com e-mail corporativo da Microsoft

Clique em **Salvar** e a funcionalidade já começará a escanear as mensagens da caixa de e-mail configurada e as salvando no CRM, nos módulos **Atendimentos** e **Chamados**, conforme a configuração dos **Resultados** e **Procedimentos** no CRM definidos pelo supervisor.

Caso seja necessário alterar a conta de e-mail da **Microsoft**, faça novamente a configuração no **Microsoft Azure**, registrando-o novamente no CRM na opção **Escaner de Mensagens**, e na sequência o novo e-mail corporativo da **Microsoft**.

Importante: Somente o perfil de **Administrador** tem permissão para acessar o módulo Escaner de **Mensagens** no CRM.

2. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta melhoria mostra nosso comprometimento em adotar as tecnologias vigentes e atender as diretrizes de mercado, de acordo com as necessidades de nossos clientes. E, assim, proporcionar uma experiência completa ao usuário do **VocalContact**, principalmente auxiliando as operações de vendas e pós-vendas a atingirem sempre os melhores resultados.

Estamos ansiosos para ver como essa melhoria beneficiará a sua operação!





vocallcontact
único e ponto.

