



HUBSPOT INTEGRATION

Version 1.2

ÚLTIMAS MODIFICAÇÕES

Versão 1.0	07/12/2018	Criação do documento
Versão 1.1	04/05/2019	Campanha adicionada (opcional) no Workflow Adicionado anexo C: Verificar no Workflow se um SMS é entregue
Versão 1.2	20/01/2020	Introdução adicionada em funções

ÍNDICE

CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES	Pág. 4
CONEXÃO	Pág. 5
FUNÇÕES	Pág. 9
INTRODUÇÃO	Pág. 9
WORKFLOWS	Pág. 11
TIMELINES	Pág. 14
CRM EXTENSION	Pág. 16
ESTATÍSTICAS DE SMS EM 360NRS	Pág. 19
ANEXO A: CONJUNTO DE CARACTERES GSM7	Pág. 23
ANEXO B: CARACTERES DUPLOS DO GSM7	Pág. 24
ANEXO C: VERIFICAR NO WORKFLOW SE UN SMS É ENTREGUE	Pág. 25

CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES

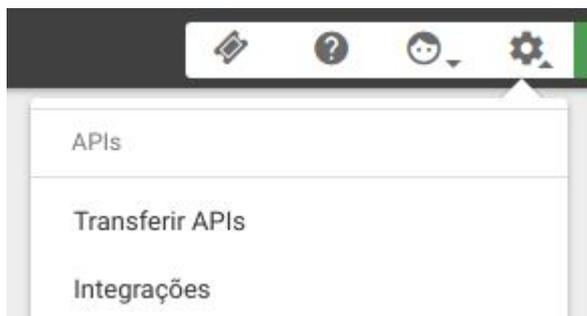
Para que a integração funcione corretamente, é necessário ter em conta as seguintes considerações:

- É necessário ter uma conta 360NRS, com um perfil fiscal validado e saldo suficiente.
- Os telefones celulares devem **sempre** ter o prefixo internacional. Caso contrário, eles não podem ser entregues corretamente.
- Os remetentes podem ser numéricos ou alfanuméricos. Para remetentes **numéricos**, a extensão máxima é de **15 caracteres** e para **alfanuméricos** de **11 caracteres**.
- Um SMS padrão tem um máximo de 160 caracteres, usando a codificação GSM7. Caracteres especiais serão automaticamente substituídos pelo caractere mais similar na codificação GSM7. Por exemplo, **á** não é suportado pela codificação GSM7, portanto, o sistema mudará automaticamente para um **a**. Você pode encontrar todos os caracteres GSM7 suportados no anexo.
- Alguns caracteres incluídos no GSM7 contam como 2 caracteres. Você pode encontrar os caracteres duplos no anexo.
- Se o tamanho do SMS for maior que o máximo, o sistema concatenará o SMS necessário até um máximo de 5 SMS. (o usuário final recebe uma única mensagem)

CONEXÃO

Para integrar o 360NRS ao Hubspot, é necessário fazer a conexão entre 360NRS e Hubspot.

Para fazer isso, vá para o menu **Integrações** na configuração da barra superior



Ahí aparecerá Hubspot:



Ao clicar no botão CONECTAR

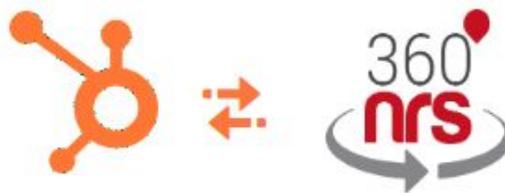


você será redirecionado para o Hubspot e todas as suas contas serão exibidas:

Choose an Account

NOME	DOMÍNIO	PRODUTOS
[Redacted]	[Redacted]	Sales Enterprise Service Enterprise Marketing Enterprise

Por favor, selecione a conta que você deseja conectar e aceite as permissões:



Request for Integration Permissions

360NRS wants access to:

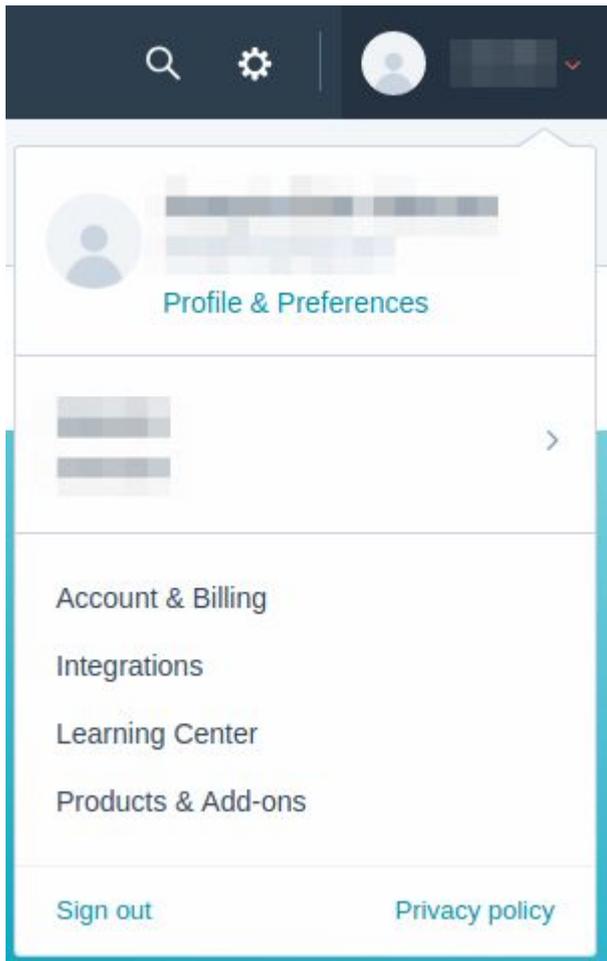
-  **User and Account Information**
This includes access to read information about the user and account
-  **Read from and write to my Workflows**
This includes workflows
-  **Create timeline events**
Provides the ability to add events to contact timelines
-  **Read from and write to my Contacts**
This includes prospects and lists

Grant access

Depois de aceitar as permissões, você será redirecionado de volta para o 360NRS onde, se tudo correr bem, sua conta aparecerá como conectada.



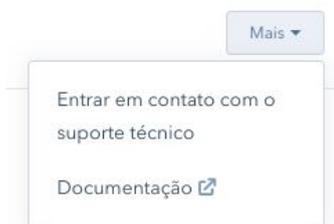
Uma vez conectado ao 360NRS, você pode verificar se a conexão ao Hubspot foi feita com sucesso. Para fazê-lo, vá para o menu **Integrações**, localizado dentro do seu Perfil, no canto superior direito da tela.



Lá você pode ver os aplicativos integrados com o Hubspot. Se a integração não aparecer aqui, contate com a equipe de suporte em support@360nrs.com



No botão **Mais**, você pode encontrar outras informações de contato e um link para esta documentação:



FUNÇÕES

INTRODUÇÃO

Para que o sistema envie SMS aos contatos, é necessário que o número de telefone **prefixado** seja inserido nos detalhes do contato.

Normalmente, são usadas propriedades existentes, como "Número de telefone celular" ou "Número de telefone".

Além dessas propriedades, é possível criar as propriedades **mobile_phone_360nrs** e **mobile_prefix_360nrs**.

Se a propriedade **mobile_phone_360nrs** for criada, o sistema lerá o celular dessa propriedade.

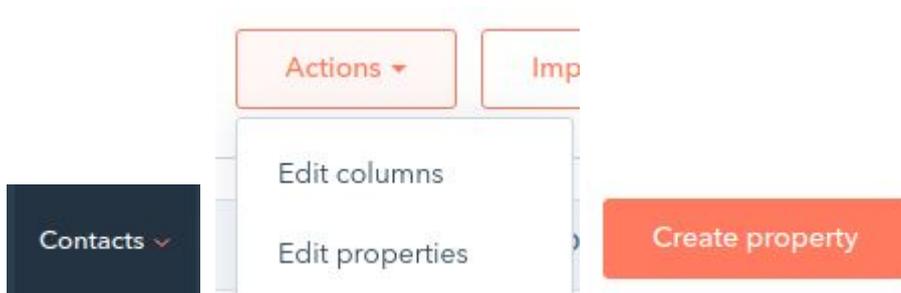
Se a propriedade **mobile_prefix_360nrs** for criada, o sistema lerá o prefixo de telefone dessa propriedade.

O sistema tenta obter o telefone do contato na seguinte ordem:

1. `mobile_phone_360nrs`
2. `mobilephone` (*número de telefone celular*)
3. `phone` (*número de telefone*)

Se a propriedade **mobile_prefix_360nrs** estiver definida, o sistema tentará adicionar o prefixo internacional que foi definido na propriedade **mobile_prefix_360nrs**, desde que o telefone ainda não possua um prefixo.

Para criar uma propriedade, acesse o menu Contatos / Ações / Editar propriedades / Criar propriedade.



No campo Rótulo, clique no ícone à direita e digite o nome **mobile_phone_360nrs** ou **mobile_prefix_360nrs** no nome interno:

Label

Description

This unique identifier will be used when syncing with integration partners. Once created it can't be edited.

Internal name ⓘ

Internal name 

Save Cancel

A screenshot of a form with two main sections: 'Label' and 'Description'. Each section has a text input field. To the right of the 'Label' input is a small blue icon consisting of two slanted lines, representing a code editor. A tooltip box is open over this icon, containing the text: 'This unique identifier will be used when syncing with integration partners. Once created it can't be edited.' Below this text is a label 'Internal name' followed by an information icon (i in a circle). Underneath is another 'Internal name' text input field with a blue pencil icon to its right. At the bottom of the tooltip are two buttons: 'Save' and 'Cancel'.

Nos campos Rótulo e Descrição, você pode colocar o que quiser.

Na próxima etapa, indica que a propriedade é numérica e não formatada:

Field type

Number ▼

Format

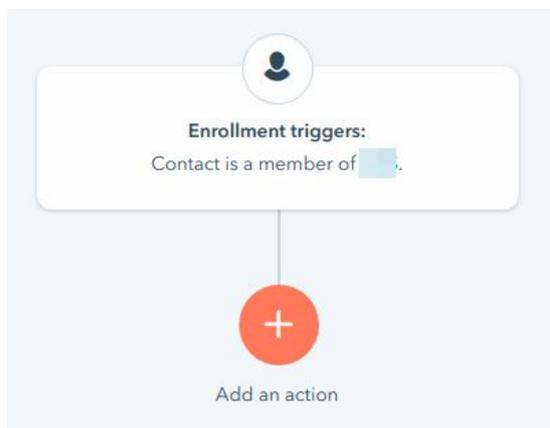
Unformatted number ▼

A screenshot of a form showing two dropdown menus. The first is labeled 'Field type' and has 'Number' selected. The second is labeled 'Format' and has 'Unformatted number' selected.

WORKFLOWS

Você pode adicionar uma ação de envio de SMS através da nossa plataforma 360NRS, sempre que precisar.

Para fazê-lo, só precisa clicar no botão  **Adicionar uma ação.**



Dentro das ações que aparecerão no menu popup à direita, na parte inferior pode encontrar uma seção de **Integrações** e a opção **Enviar SMS através do 360NRS.**

Integraciones



Clicando em **Enviar SMS através do 360NRS** aparecerá outro menu pop-up no qual você poderá inserir o **Remetente** e o **Texto** da mensagem. Você também pode adicionar um **nome de campanha** (opcional).

< Send SMS through 360NRS X

Sender *

Enter new property value

Message * Contact token ▾

Lembre-se: Os remetentes podem ser numéricos ou alfanuméricos. Para remetentes numéricos, a extensão máxima é de 15 caracteres e para alfanuméricos de 11 caracteres.

Na mensagem, você pode incluir os campos personalizados do Hubspot.

Message * Contact token ▾

firstna X

Contact information

First name

Pode usar a ferramenta de pesquisa para encontrar os campos personalizados necessários.

Quando sua mensagem estiver pronta, pressione o botão **Salvar** na parte inferior.

Sender *

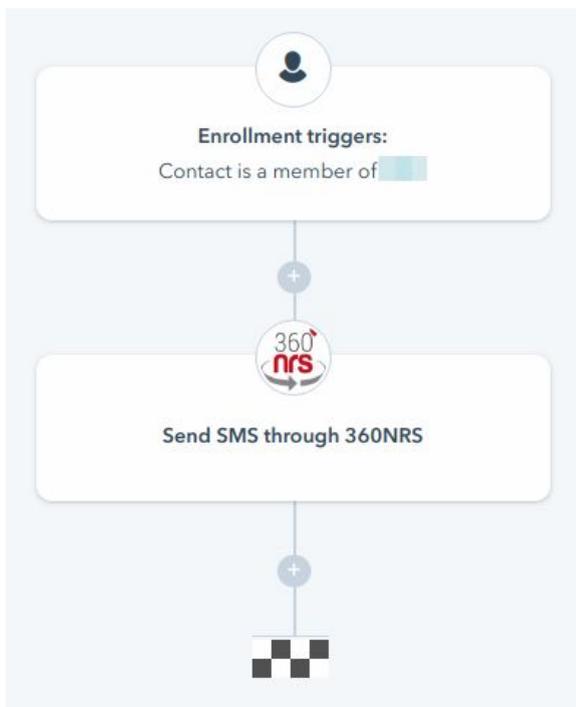
TEST

Message * Contact token ▾

Hi Contact: First name , how are you?

Save Cancel

A ação **Enviar SMS através do 360NRS** será integrada ao Workflow:



Quando o fluxo de trabalho é executado e atinge essa ação, o SMS será enviado.

TIMELINES

As Timelines são usadas para mostrar cada um dos eventos que ocorrem no Hubspot.

Quando você envia SMS por meio de 360NRS, os seguintes eventos podem ocorrer:

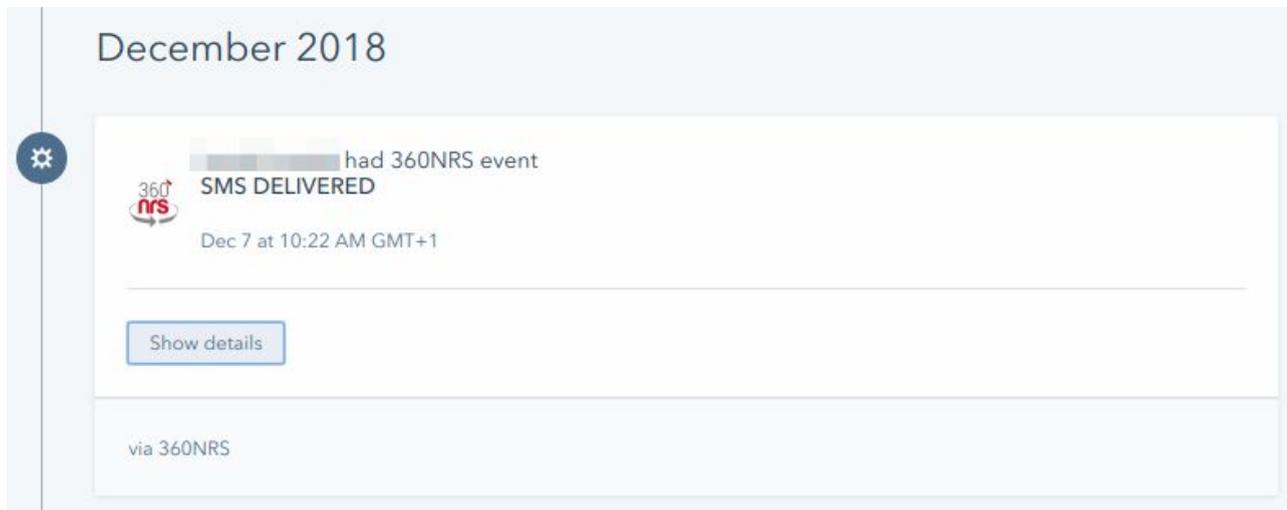
- SMS ENVIADO
- SMS NÃO ENVIADO
- SMS ENTREGUE
- SMS NÃO ENTREGUE

Uma mensagem pode mudar de um status para outro:

- SMS ENVIADO > SMS ENTREGUE
- SMS ENVIADO > SMS NÃO ENTREGUE
- SMS NÃO ENVIADO

Isto significa que, para que um SMS seja ENTREGUE ou NÃO ENTREGUE, ele deve ser ENVIADO anteriormente. Portanto, dois eventos aparecerão no Timeline.

Exemplo do Timeline, SMS ENTREGUE:



December 2018

had 360NRS event

SMS DELIVERED

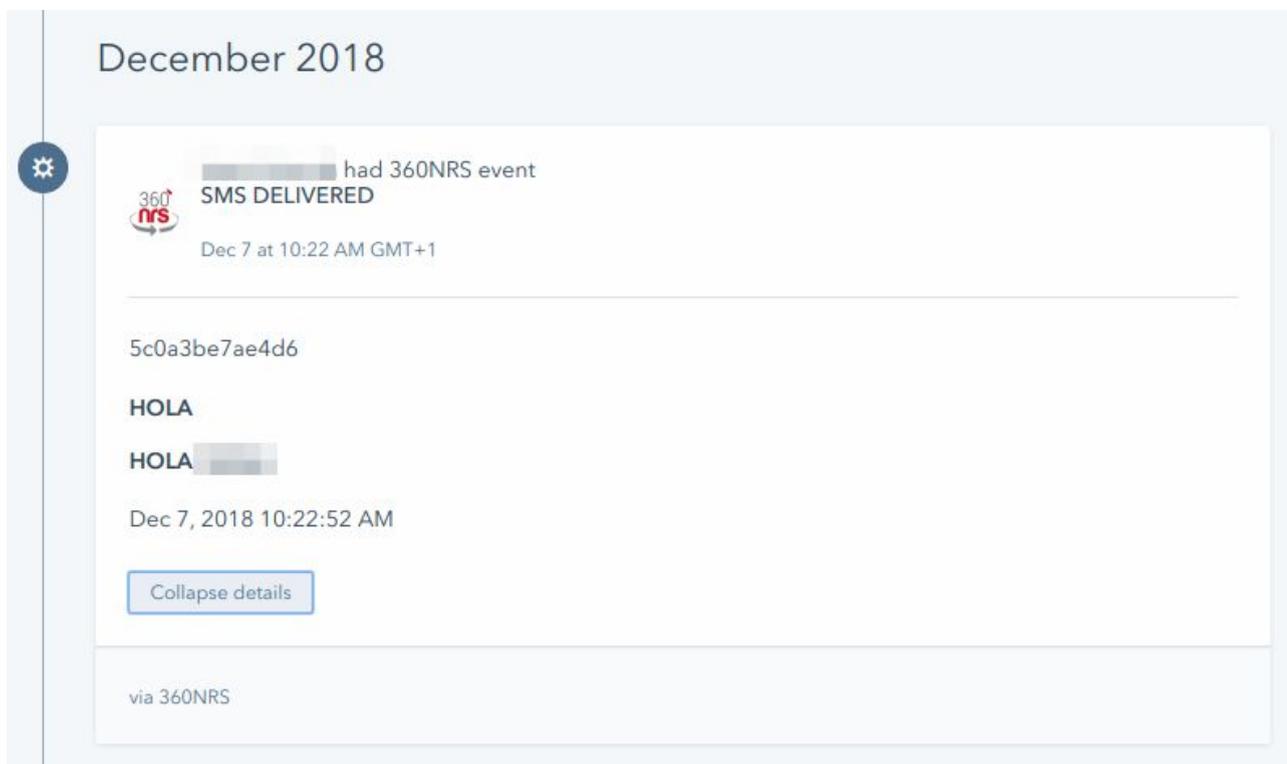
Dec 7 at 10:22 AM GMT+1

Show details

via 360NRS

Detailed description: This is a screenshot of a timeline entry. At the top, it says 'December 2018'. Below that, there is a gear icon in a circle. The main entry shows a blurred name followed by 'had 360NRS event'. Below this, the text 'SMS DELIVERED' is displayed in bold. Underneath, the date and time 'Dec 7 at 10:22 AM GMT+1' are shown. A blue button labeled 'Show details' is positioned below the date. At the bottom of the entry, it says 'via 360NRS'.

Você pode obter mais informações clicando no botão **Mostrar detalhes**:



December 2018

had 360NRS event

SMS DELIVERED

Dec 7 at 10:22 AM GMT+1

5c0a3be7ae4d6

HOLA

HOLA

Dec 7, 2018 10:22:52 AM

Collapse details

via 360NRS

Detailed description: This is a screenshot of the same timeline entry as above, but with the details expanded. It shows the same header information. Below the date, a hexadecimal ID '5c0a3be7ae4d6' is displayed. This is followed by the message content 'HOLA' on two separate lines. Below the message, the specific timestamp 'Dec 7, 2018 10:22:52 AM' is shown. A blue button labeled 'Collapse details' is located below the timestamp. The entry concludes with 'via 360NRS' at the bottom.

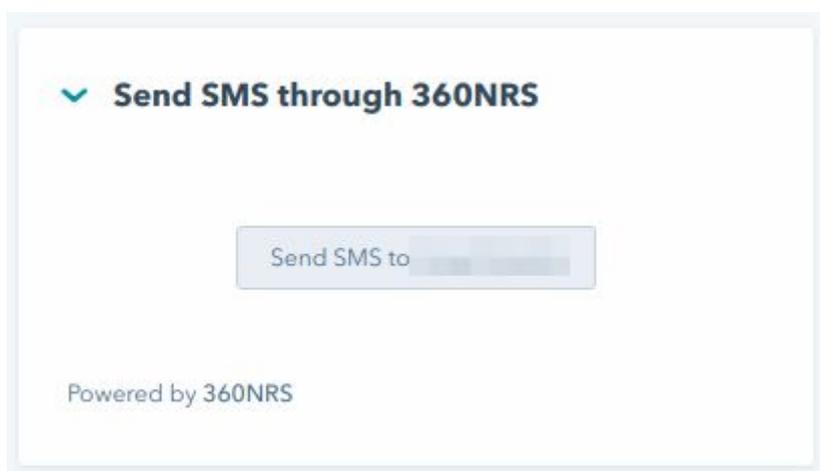
O código que aparece acima do remetente é o código do SMS em 360NRS. Se tiver alguma incidência, você pode verificar com o suporte 360NRS (support@360nrs.com) e indicar essa ID.

Se um nome de campanha tiver sido inserido no Workflow, ele também aparecerá na Timeline.

CRM EXTENSION

A opção CRM Extension do Hubspot possui uma opção que lhe permite enviar SMS através da 360nrs, directamente da ficha de cada contacto.

No lado esquerdo da ficha de contato, você pode encontrar o seguinte bloco:



Se você achar mais confortável, pode mover o bloco para que seja mostrado acima.

Clicando no botão **Enviar SMS através do 360NRS** você será redirecionado para uma nova tela onde poderá inserir o remetente do SMS e o texto da sua mensagem.

Além disso, você também pode adicionar os campos personalizados mais importantes, como: nome, sobrenome, endereço, telefone, cidade e email.

Nota: Você só pode personalizar os campos preenchidos. Os campos que não contêm informações não serão exibidos.

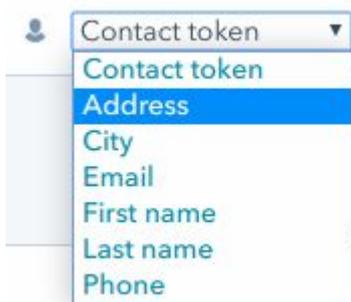
360NRS - Send SMS to [REDACTED]

Sender *

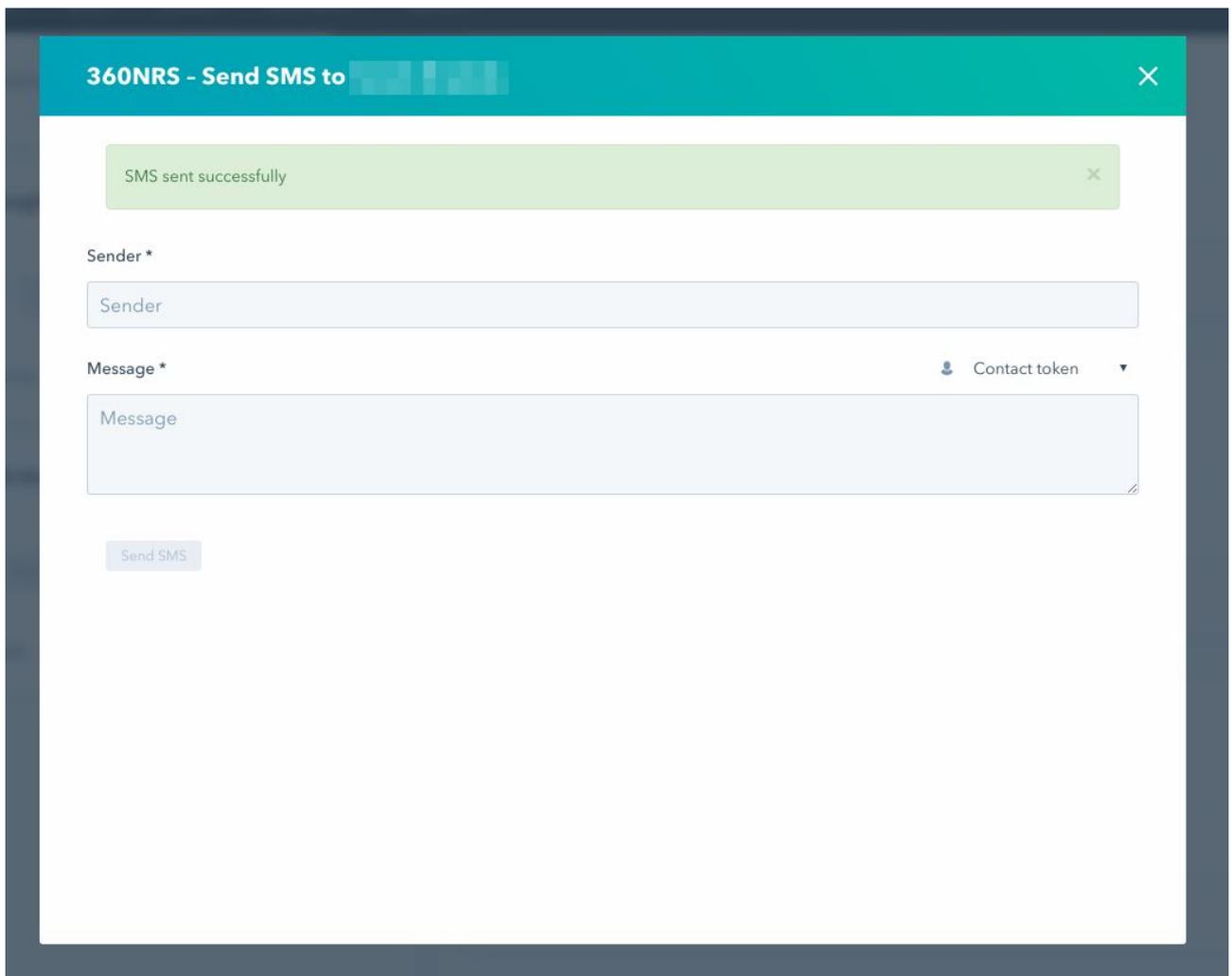
Message *

Contact token ▾

Os campos personalizados disponíveis são os seguintes:



Pressionando o botão **Enviar SMS**, enviará o SMS para o contato atual.

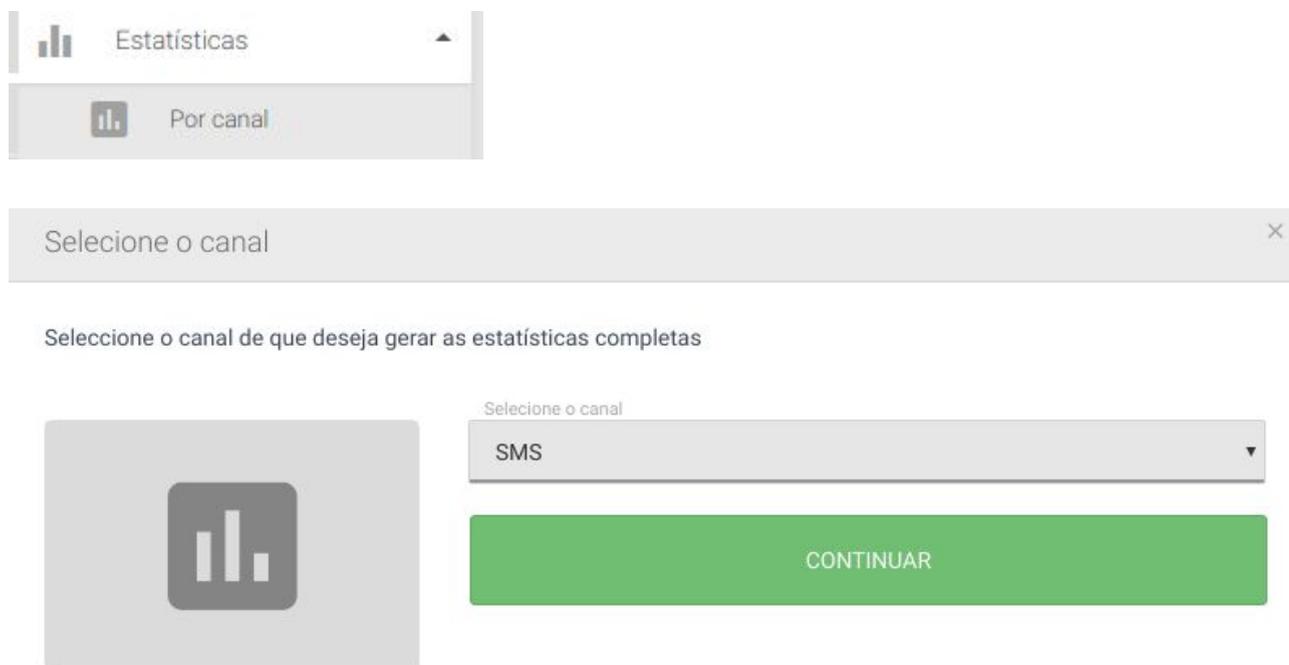


Como nos Workflows, todos os eventos (SMS ENVIADO, NÃO ENVIADO, ENTREGUE e NÃO ENTREGUE) serão exibidos na Timeline do contato.

ESTADÍSTICAS DE SMS EM 360NRS

Para ver as estatísticas completas de qualquer campanha realizada através do 360NRS, você pode acessar o painel (dashboard.360nrs.com) e verificar as estatísticas do canal que você precisa.

Neste caso, para consultar as estatísticas do SMS, vá para o menu esquerdo e clique em **“Estatísticas”** / **“Por canal”** e selecione o canal SMS:



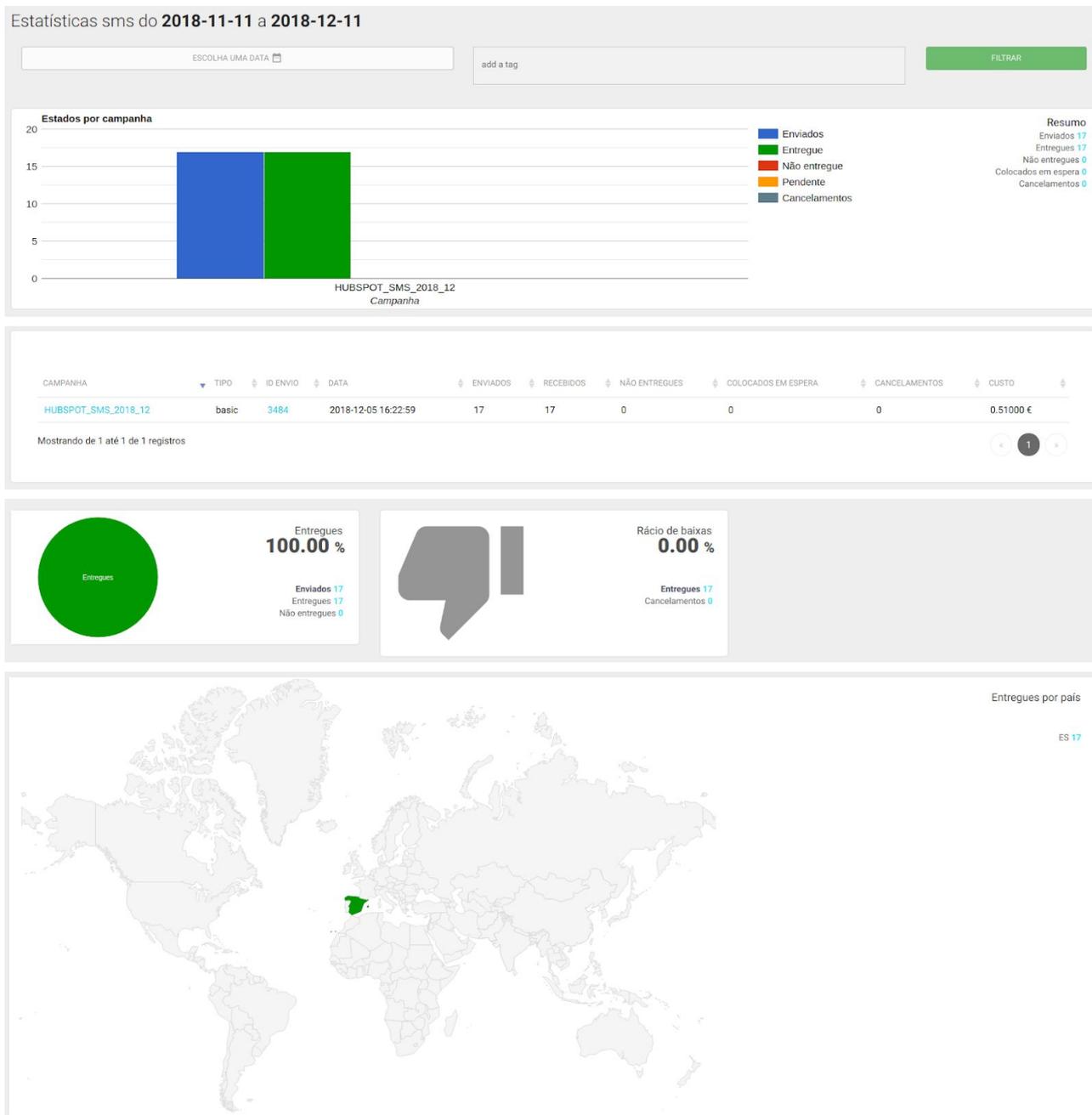
The image shows a screenshot of the 360NRS dashboard. At the top left, there is a navigation menu with two items: "Estatísticas" (highlighted) and "Por canal". Below the menu is a modal window titled "Selecione o canal" with a close button (X). The modal contains the instruction "Selecione o canal de que deseja gerar as estatísticas completas". On the left side of the modal is a large grey square button with a bar chart icon. On the right side, there is a dropdown menu labeled "Selecione o canal" with "SMS" selected. Below the dropdown is a green button labeled "CONTINUAR".

Todas os envios realizados através da Husbpot são agrupadas da seguinte forma:

HUBSPOT_SMS_ANO_MÊS

Por exemplo: HUBSPOT_SMS_2018_12

No 360NRS você pode encontrar as estatísticas completas por canal (SMS) e baixar as informações em formato CSV e PDF:



Ao clicar na campanha, você pode ver ainda mais detalhes por campanha:

Aberto

Tipo de campanha: basic

Data de lançamento: 2018-12-05 às 16:22 h

Data de conclusão: 1970-01-01 às 01:00 h

ENVIOS	CUSTO
SMS enviados: 17 SMS (17 partes)	0.51000 €
Custo total da campanha: 0.51000 €	



ID ENVIO	DATA	ENVIADOS	RECEBIDOS	NÃO ENTREGUES	COLOCADOS EM ESPERA	CANCELAMENTOS	CUSTO
3484	05-12-2018 16:22:59	17	17	0	0	0	0.51000 €

Mostrando de 1 até 1 de 1 registros

Entregues 100.00 %

Enviados 17
Entregues 17
Não entregues 0

Rácio de baixas 0.00 %

Entregues 17
Cancelamentos 0



E, clicando no número de envio, além das estatísticas, gráficos, mapa, etc., você poderá ver todos os diferentes eventos para cada contato:

CONTATO	TELEMÓVEL	E-MAIL	TELEFONE FIXO	EVENTO	DATA	PAÍS	NAVEGADOR	SO
			Vazio	sent	05-12-2018 16:23:02	ES		
			Vazio	sent	10-12-2018 13:02:20	ES		
			Vazio	delivered	10-12-2018 11:12:56	ES		
			Vazio	sent	11-12-2018 12:40:39	ES		
			Vazio	sent	10-12-2018 10:02:33	ES		
			Vazio	delivered	11-12-2018 08:16:12	ES		
			Vazio	delivered	07-12-2018 10:22:51	ES		
			Vazio	sent	07-12-2018 10:20:37	ES		
			Vazio	sent	10-12-2018 15:59:50	ES		
			Vazio	delivered	05-12-2018 16:23:03	ES		

Mostrando de 1 até 10 de 34 registros

1 2 3 4

ANEXO A: CONJUNTO DE CARACTERES GSM7

CÓDIGO DE CARACTERES BASICOS

	0x00	0x10	0x20	0x30	0x40	0x50	0x60	0x70
0x00	@	Δ	SP	0	i	P	ı	p
0x01	£	_	!	1	A	Q	a	q
0x02	\$	Φ	"	2	B	R	b	r
0x03	¥	Γ	#	3	C	S	c	s
0x04	è	Λ	α	4	D	T	d	t
0x05	é	Ω	%	5	E	U	e	u
0x06	ù	Π	&	6	F	V	f	v
0x07	ì	Ψ	ˆ	7	G	W	g	w
0x08	ò	Σ	(8	H	X	h	x
0x09	ç	Θ)	9	I	Y	i	y
0x0A	LF	Ξ	*	:	J	Z	j	z
0x0B	Ø	ESC	+	;	K	Ä	k	ä
0x0C	ø	Æ	,	<	L	Ö	l	ö
0x0D	CR	æ	-	=	M	Ñ	m	ñ
0x0E	Á	β	.	>	N	Ü	n	ü
0x0F	á	É	/	?	O	§	o	à

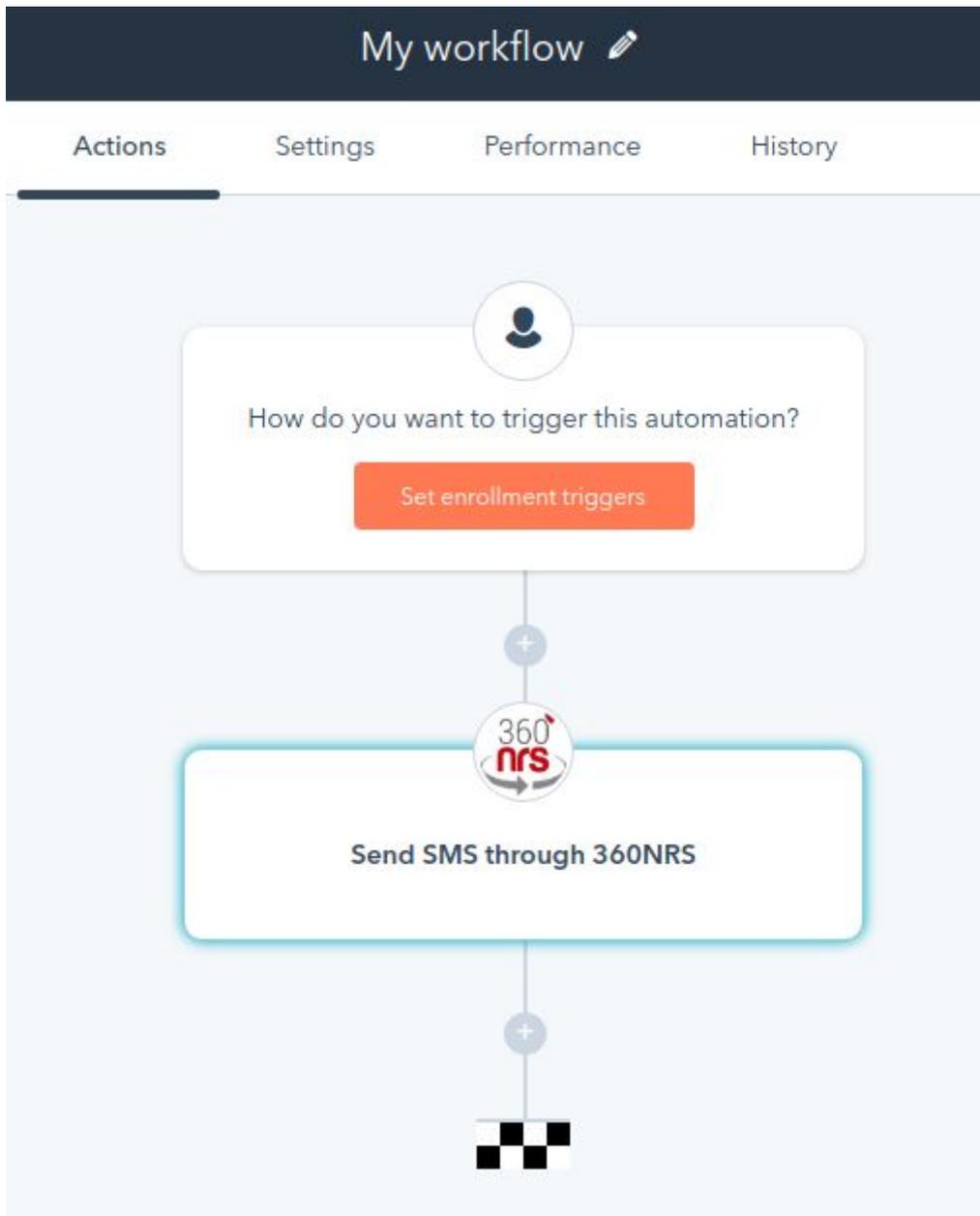
ANEXO B: CARACTERES DUPLOS DE GSM7

Os seguintes caracteres são iguais a dois caracteres

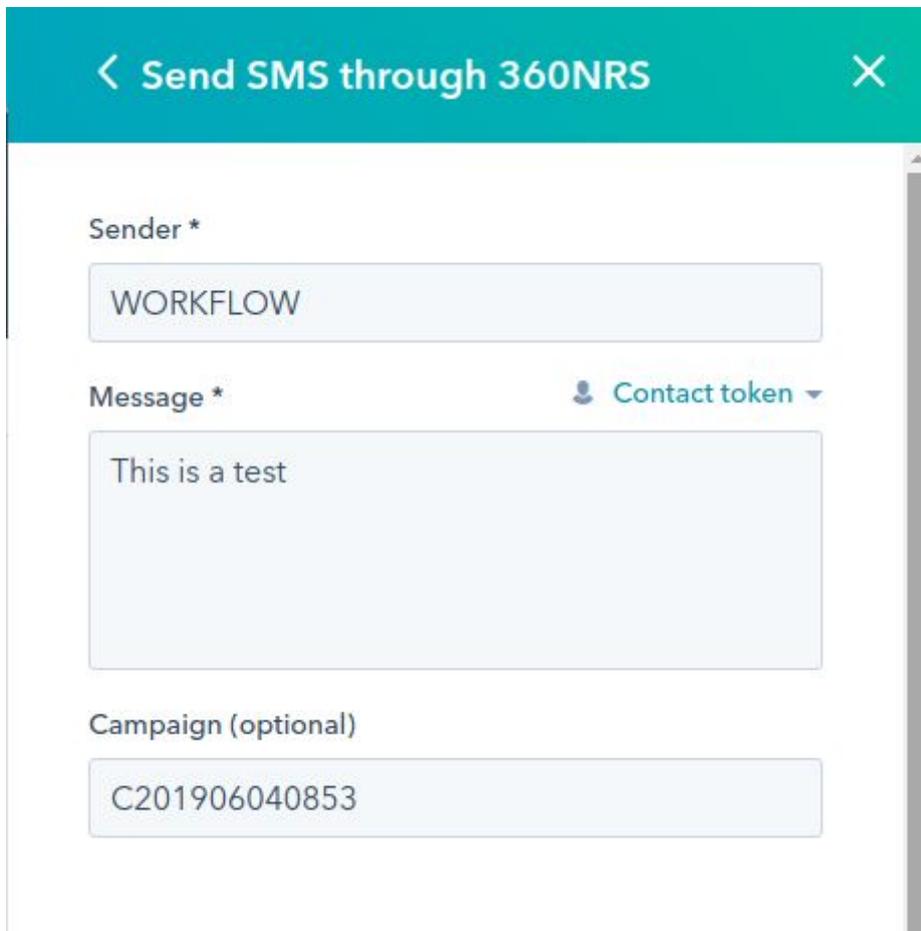
	0x00	0x10	0x20	0x30	0x40	0x50	0x60	0x70
0x00								
0x01								
0x02								
0x03								
0x04		^						
0x05							€	
0x06								
0x07								
0x08			{					
0x09			}					
0x0A	FF							
0x0B		SS2						
0x0C				[
0x0D	CR2			~				
0x0E]				
0x0F			\					

ANEXO C: VERIFICAR NO WORKFLOW SE UN SMS FOI ENTREGUE

1. Adicionar “Send SMS through 360NRS” no seu Workflow:



2. Adicione o remetente, a mensagem e um nome de campanha exclusivo. Pode usar por exemplo a data completa:

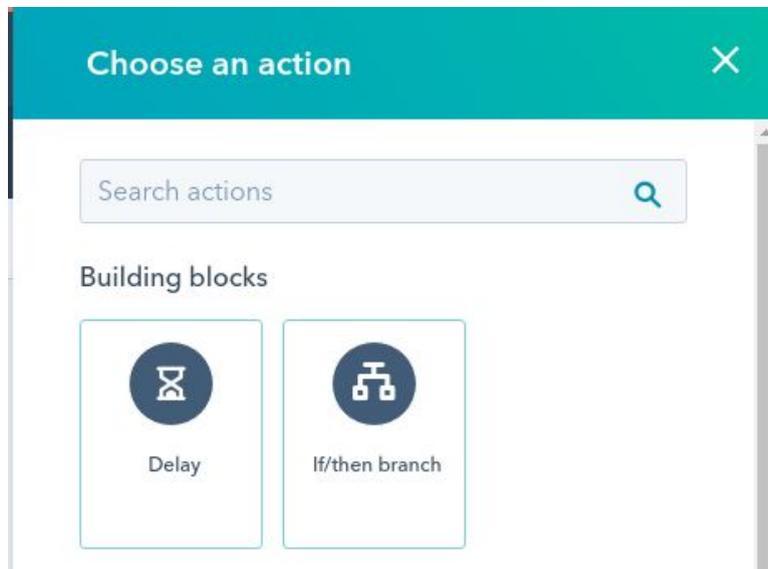


The screenshot shows a mobile application interface for sending SMS. At the top, there is a teal header with a back arrow, the text "Send SMS through 360NRS", and a close "X" icon. Below the header, there are three input fields:

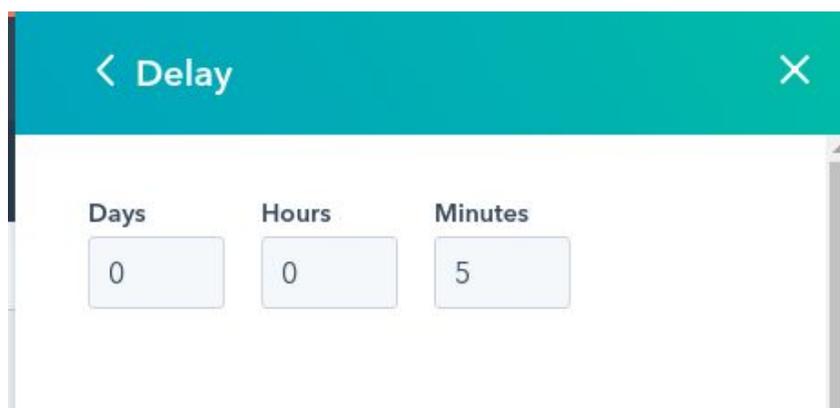
- Sender ***: A text input field containing the word "WORKFLOW".
- Message ***: A larger text input field containing the text "This is a test". To the right of this field is a dropdown menu with a person icon and the text "Contact token".
- Campaign (optional)**: A text input field containing the alphanumeric string "C201906040853".

3. Adicione uma pausa:

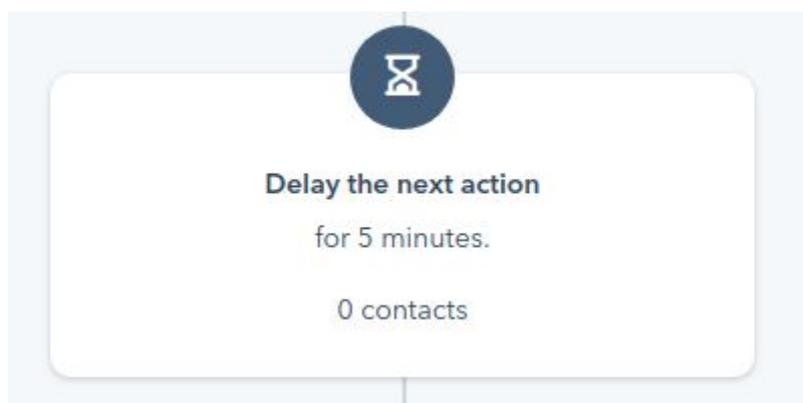
Adicione o bloco **Atraso**:



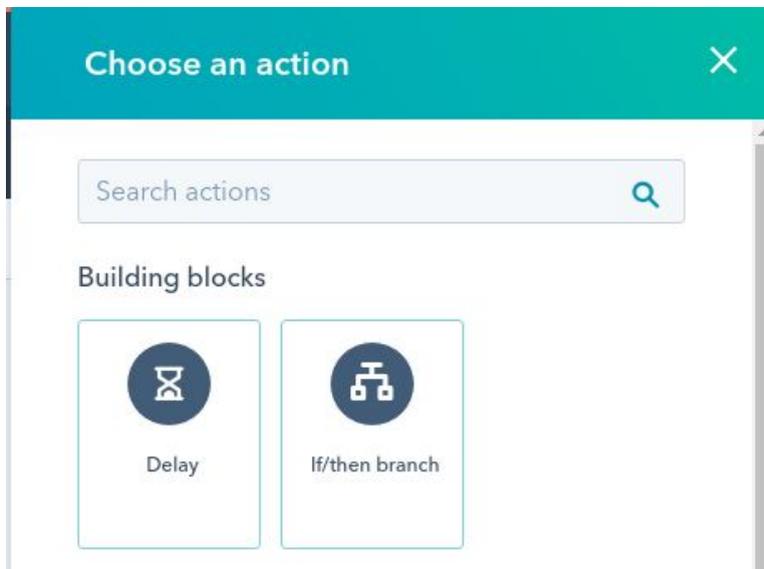
Digite o tempo de espera:



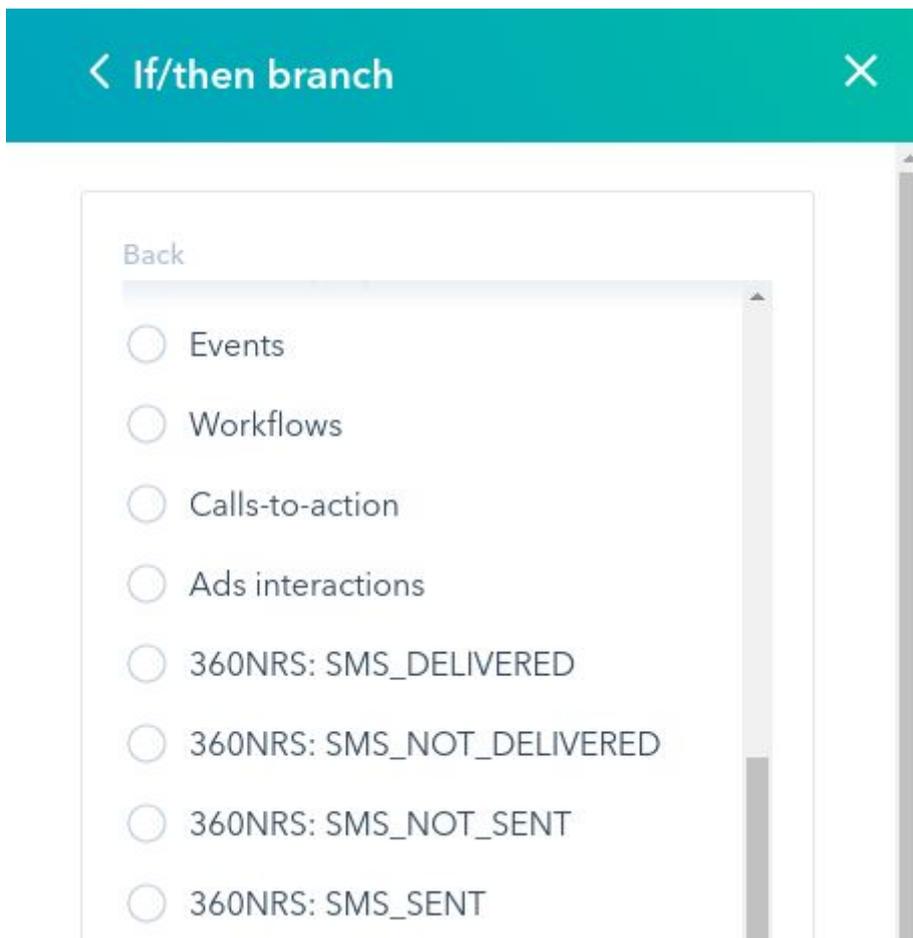
Quanto mais tempo adicione, mais preciso será o estado final da mensagem.



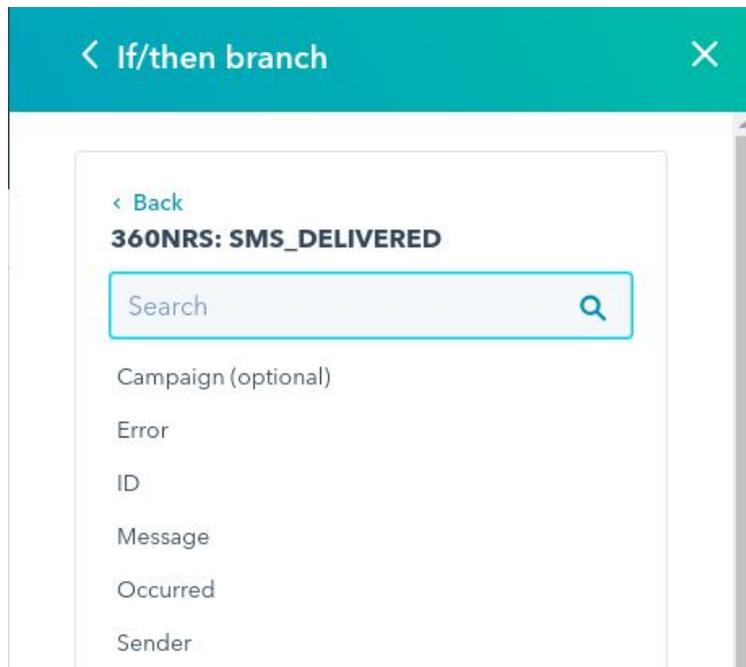
4. Adicione o bloco **Se / então ramo**:



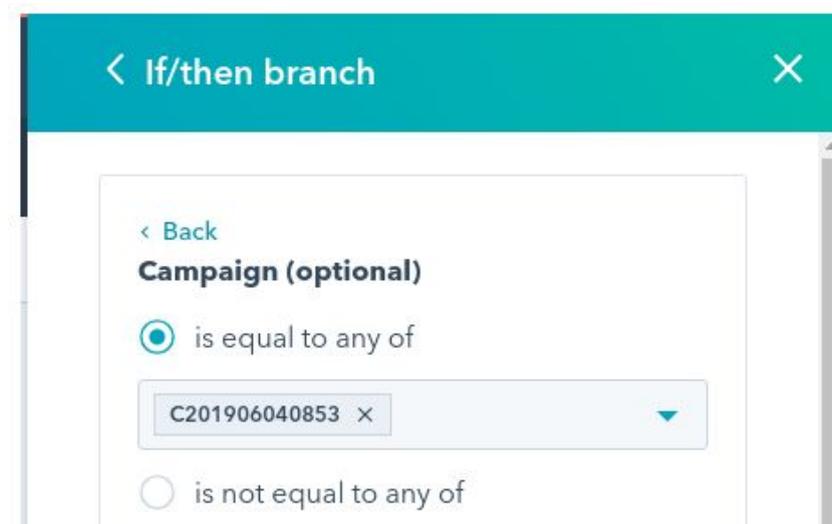
Selecionar o evento **360NRS: SMS_DELIVERED**:



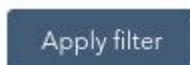
Selecione a propriedade **Campanha (opcional)**:



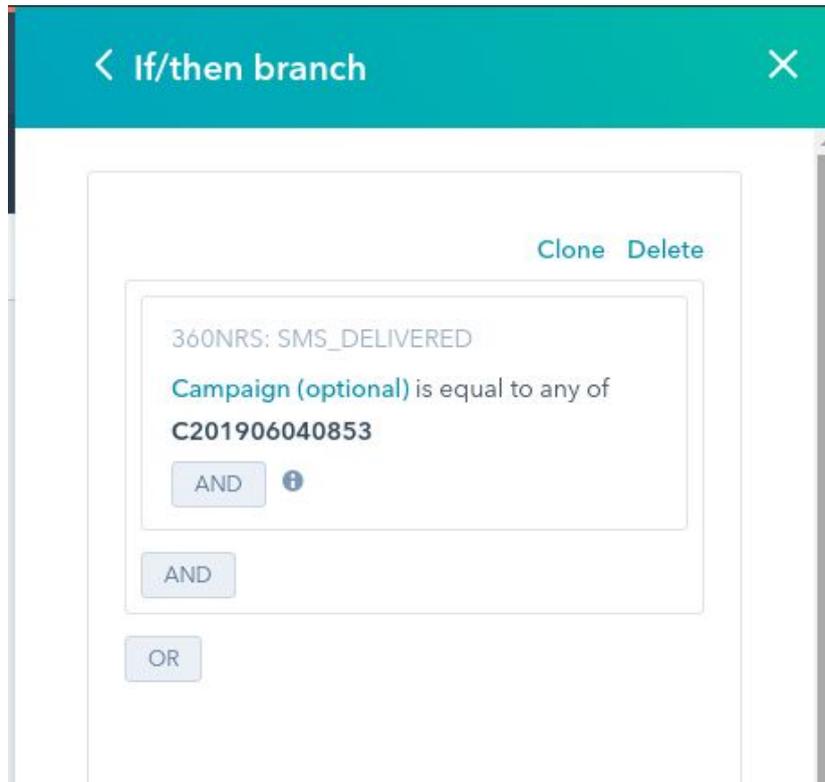
Insira a condição “é igual a qualquer um dos” e digite o nome da campanha que tinha inserido no passo 2:



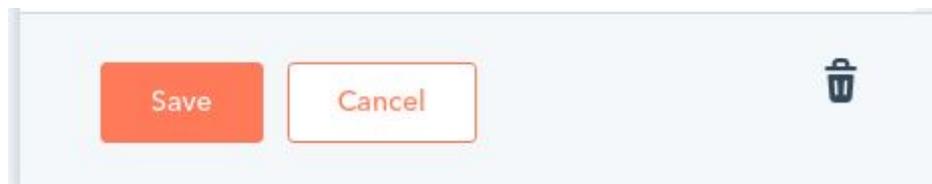
Pressione o botão “Aplicar filtro”:



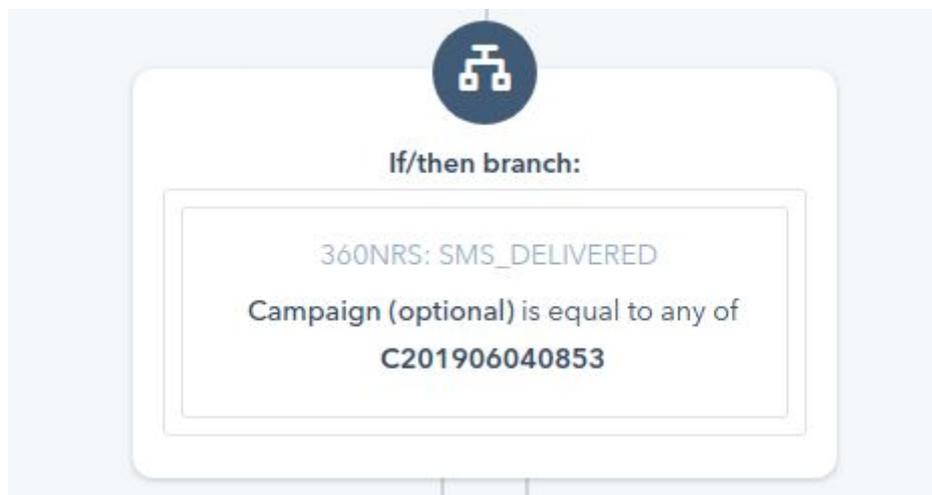
Deveria obter algo assim:



Pressione o botão "Salvar":



A condição terá sido adicionada no Workflow:



Adicione as ações que você preferir para o “Si” e o “Não”:



O Workflow completo deveria ficar assim:

