

tel. **055055**

Integrazione
CRM- Remedy e CTI

Sommario

| | |
|--|---|
| Introduzione | 3 |
| Descrizione Integrazione con Remedy User | 4 |
| Attivazione Barra Telefonica | 4 |
| Esecuzione Screen Popup | 4 |
| Descrizione Integrazione con client WEB | 6 |
| Login al sistema | 6 |
| Esecuzione Screen Popup | 6 |

Introduzione

Scopo di questo documento è quello di descrivere l'integrazione tra l'applicazione di CRM implementata su piattaforma Remedy e installata presso il Centro Servizi Territoriale di Linea Comune e il CTI utilizzato dall'Ente erogatore del servizio di Contact Center.

Descrizione Integrazione con Remedy User

Con questa integrazione, all'arrivo di un contatto (telefono o email) su una postazione operatore, viene avviato un pop up sull'applicazione remedy che apre in submit il form di gestione della chiamata andando a popolare automaticamente tutti i campi raccolti dal sistema CTI, quindi l'operatore completa il case appena aperto con le informazioni raccolte e salva; in tal modo i dati del sistema CTI vengono associati al case sul sistema Remedy. Tale integrazione consta di due parti:

Attivazione Barra Telefonica

All'avvio del client remedy user viene caricato in automatico il form denominato eFir-Inbox che a sua volta fa partire l'applicazione (che chiameremo CTI Gateway) che gestisce la componente telefonica (barra telefonica) e che contiene anche il modulo di integrazione tra il CTI e Remedy. Per avviare tale applicazione, remedy, sul display del form eFir-Inbox instancia un oggetto EXE ActiveX che rappresenta l'entry point verso l'applicazione CTI Gateway.

Esecuzione Screen Popup

All'arrivo di una telefonata sulla postazione di un operatore, la barra telefonica riceve un evento dal sistema telefonico. Associati a tale evento, ci sono una serie di dati che il sistema telefonico ha raccolto all'arrivo della telefonata. A questo punto il CTI Gateway, dopo aver raccolto i dati dalla componente CTI, attraverso delle chiamate OLE, si aggancia al remedy user ed effettua le seguenti operazioni:

1. Apre il form eFir-Case in modalità submit;
2. Imposta i seguenti campi telefonici sul form con le variabili raccolte dal CTI;

| Variabile CTI | ID Campo Remedy | Nome Campo Remedy | Descrizione Campo |
|--------------------|-----------------|-------------------|---|
| CALLERID | 536871042 | CALLID | Numero di telefono del chiamante |
| CONTACTID | 536871073 | CONTACTID | Identificativo univoco della chiamata telefonica |
| CALLTYPE | 536871049 | CALLTYPE | Tipo Chiamata: 1 (inbound) 2 |
| MEDIATYPE | 536871045 | MEDIATYPE | Tipo Media: 1 (telephony) 2 (email) |
| CONTENTTYPE | 536871050 | CONTENTTYPE | Tipo contenuto: 0 (unknown) |
| DATE | 536871052 | DATER | Data del contatto |
| FROM | 536871054 | FROM | Indirizzo email del contatto (solo nel caso di MEDIATYPE=2) |
| SUBJECT | 536871055 | SUBJECT | Oggetto dell'email (solo nel caso di MEDIATYPE=2) |
| NR_CHIAMATO | 536871072 | CALLED_ID | Numero Chiamato |

3. Imposta il focus sul campo Remedy CALLID.

Descrizione Integrazione con client WEB

Per effettuare questo tipo di integrazione esistono diverse strade, e generalmente la scelta sul tipo di integrazione viene fatta sulla base del tipo di Barra Telefonica a disposizione e sulle modalità di integrazione di cui questa dispone.

Pertanto al momento prendiamo in considerazione la modalità più frequentemente utilizzata e che può andar bene nella maggior parte dei casi.

Login al sistema

In questo caso, l'attivazione di un'applicazione esterna alla login sul sistema WEB è abbastanza complicata e non sempre fattibile, pertanto è consigliabile che sia la barra telefonica ad attivare il client WEB e non viceversa. Per fare ciò, la barra telefonica deve conoscere la login e password dell'operatore per poter effettuare la login su remedy. Pertanto all'avvio della barra telefonica sul client dell'operatore si dovrebbe aprire una istanza di Internet Explorer passando un url in questo formato:

<http://<midtier-server>/arsys/servlet/ViewFormServlet?server=<ar-server>&form=eFir-Inbox&view=Default+Admin+View&username=<value>&pwd=<value>>

dove:

- 1) **Midtier-server**: nome del server Web;
- 2) **Ar-server**: nome del remedy server;
- 3) **Username**: login di accesso a remedy;
- 4) **Pwd**: password associata alla login precedente;

Esecuzione Screen Popup

Per effettuare lo screen pop up all'arrivo della telefonata è sufficiente effettuare l'apertura di una nuova URL impostando anche le variabili CTI all'interno dell'URL. Se si utilizza la sessione Internet Explorer già aperta in precedenza, non è più necessario passare le credenziali, ed è sufficiente richiamare l'URL in questo modo:

<http://<midtier-server>/arsys/servlet/ViewFormServlet?server=<ar-server>&form=eFir-Case&view=Default+Admin+View&F<field-id-1>=<value>&F<field-id-2>=<value>>

dove F<field-id-1>, F<field-id-2>, F<field-id-n> contengono i valori delle variabili CTI.

Se invece si vuole aprire una nuova sessione di Internet Explorer è necessario passare anche le variabili username e password come già fatto in precedenza.