



**JUSAN**

INNOVATIVE CLOUD TECHNOLOGY



# FIDELITY CONNECT INTEGRACIONES

NOTA TÉCNICA



## FIDELITY CONNECT INTEGRACIÓN CON APLICACIONES CRM Y ERP

Adicionalmente a ofrecer al agente un pop-up con la información básica de llamada y acceso rápido a las funciones de telefonía, el Call Center Fidelity Connect puede ser integrado con la mayoría de las aplicaciones existentes de CRM & ERP, con aplicaciones de software propietario y con bases de datos relacionales para identificar, enrutar llamadas y mostrar datos del cliente en la pantalla del agente.

La integración con las bases de datos disponibles en aplicaciones de CRM y ERP puede ser útil para identificar el contacto en base a su número de teléfono y a la información recogida mediante una IVR. De este modo Fidelity Connect podrá transferir la llamada al agente más apropiado en cada caso, seleccionar el camino más adecuado o determinar la prioridad de la llamada en función del perfil del cliente.

La integración también permitirá abrir en el puesto de agente una pantalla del CRM con la información disponible asociada al cliente del cual se está recibiendo la llamada. Esto permitirá una atención a los clientes óptima y eficiente.

La integración del Call Center Fidelity Connect con las aplicaciones de CRM y ERP se puede llevar a cabo de diferentes formas, adaptándose a las necesidades y requerimientos de cada cliente

Fidelity Connect contempla diferentes posibilidades de integración en base a distintas tecnologías: Servicios Web (SOAP o REST), peticiones a URLs, mensajes XML, consultas a bases de datos, intercambio de datos mediante ficheros de texto, OCX, etc. El método de integración dependerá de las opciones que ofrezca la aplicación de CRM.

A continuación, se describen un conjunto de soluciones de carácter estándar que permitirán reducir al mínimo el proceso de desarrollo, siempre que lo permitan los requerimientos de la integración.

**El modo más habitual de integración es la invocación de Servicios Web y en la apertura de URLs. Adicionalmente se contempla el desarrollo de integraciones a medida para adaptarse a los requerimientos y necesidades de cualquier cliente.**

# FIDELITY CONNECT INTEGRACIÓN MEDIANTE SERVICIOS WEB



Esta solución se basa en el uso de un servicio Web publicado por el CRM y que será invocado por Fidelity Connect cuando el agente reciba una llamada entrante o realice una llamada saliente.

En este caso será la aplicación CRM la que realiza las operaciones necesarias para mostrar la información de cliente en base a la información de la llamada proporcionada por Fidelity Connect.

Se contempla la integración con servicios Web basados en SOAP así como con servicios REST.

Los parámetros que el Call Center Fidelity Connect puede proporcionar al servicio web son los siguientes:

- Número llamante (ANI)
- Número llamado (DNIS)
- Nombre del contacto
- Extensión o identificador del agente
- PIN del agente
- Nombre del agente
- IP donde está logado el agente
- Grupo en que se encoló la llamada
- Es el identificador de llamada

## Protocolos soportados\*: SOAP, JSON y JSONP

*\*Se pueden contemplar otros protocolos en modalidad de proyecto.*

La sintaxis y lista de parámetros del servicio web será definida por el proveedor de la aplicación de CRM en función de la arquitectura del sistema y de los datos necesarios para identificar las llamadas y realizar el popup con la información del cliente en el PC del agente.

### Ejemplo de servicio Web en formato JSONP

`http://127.0.0.1/AgenteWS/JSONP/ContractSecure.asmx/RetrieveFile?sExtension=324&sPhoneNumber=0156821004&sCallId=4545645458245462`

donde: "PhoneNumber" es el número del llamante - "Extension" es la extensión del agente - "CallId" es el identificador de llamada

# FIDELITY CONNECT INTEGRACIÓN MEDIANTE URL

Esta solución se basa en la interacción con el CRM mediante URL proporcionada por el proveedor y que será invocada por Fidelity Connect.

El formato de la URL será el que defina el proveedor, incluyendo tanto parámetros propietarios del CRM como los parámetros necesarios para identificar la llamada y mostrar los datos del cliente.

En este caso la URL será invocada en primer plano por Fidelity Connect bien en una nueva ventana o bien en un apartado destinado a ello en la aplicación de Agente de Fidelity Connect. La URL mostrará en formato web la información del cliente generada en base a los parámetros de entrada proporcionados

La URL puede incluir los mismos parámetros que están disponibles para un servicio web:

- Número llamante (ANI)
- Número llamado (DNIS)
- Nombre del contacto
- Extensión o identificador del agente
- PIN del agente
- Nombre del agente
- IP donde está logado el agente
- Grupo en que se encoló la llamada
- Es el identificador de llamada

## Ejemplo de URL

[http://tewa/callcenter/rogzites/?number=\[caller\]&agent=\[agent\\_ext\]&event=\[ID\]](http://tewa/callcenter/rogzites/?number=[caller]&agent=[agent_ext]&event=[ID])

[http://192.168.1.123/XsPrise\\_RV/ICallInfoWebService/incomingcall/<caller>/<called >/<agent\\_ext>](http://192.168.1.123/XsPrise_RV/ICallInfoWebService/incomingcall/<caller>/<called >/<agent_ext>)

donde: <caller> es el número del llamante - <called> es el número llamado - <agent\_ext> es la extensión de agente - <ID> es un identificador único



**Fidelity Connect, soluciones de integración y desarrollo ilimitadas en cualquier**

*Panel de selección de widgets de Fidelity Connect Web Monitor*



## **JUSAN S.A.**

Líder a nivel mundial en soluciones telefónicas de valor añadido, con productos reconocidos y certificados por las más prestigiosas empresas del sector, y presente en más de 40 países a través de una red consolidada de partners y mayoristas.

Jusan ofrece aplicaciones para Contact Center y Call Center, soluciones profesionales de grabaciones de llamadas y análisis de tráfico, avanzados sistemas IVR basados en SIP y CTI y desarrolla también proyectos a medida para responder a las necesidades más específicas de sus clientes.

### **Windows es una marca registrada de MICROSOFT CORPORATION**

JUSAN, S.A. se reserva el derecho, en el interés de sus clientes, de modificar sin previo aviso las características de sus productos.