



JUSAN

INNOVATIVE CLOUD TECHNOLOGY



INTEGRATIONS FIDELITY CONNECT



FIDELITY CONNECT INTEGRATION AVEC DES APPLICATIONS CRM & ERP

En plus de permettre à l'agent d'accéder rapidement aux informations essentielles relatives à l'appel en cours et aux fonctionnalités téléphoniques, Fidelity Call Center peut être intégré à la plupart des applications CRM et ERP existantes, aux applications logicielles propriétaires et à tout service de base de données SQL afin d'identifier et de router les appels reçus et de présenter les données du client sur l'écran de l'agent.

L'intégration avec les bases de données disponibles dans les applications CRM et ERP peut être utile pour identifier un contact à partir de son numéro de téléphone et des informations recueillies grâce à un SVI. Cela permet à Fidelity Connect de transférer l'appel à l'agent le plus approprié dans chaque cas, de choisir le chemin le plus approprié ou de déterminer la priorité de l'appel en fonction du profil du client.

L'intégration permet également de faire apparaître à l'écran la fiche CRM du client afin que l'agent qui répond à l'appel dispose de toutes les informations nécessaires pour une écoute rapide et optimale et pour améliorer l'interaction avec les clients.

L'intégration de Fidelity Call Center avec des solutions CRM et ERP peut être réalisée de différentes manières afin de s'adapter aux besoins et spécifications de chaque client.

Fidelity Connect permet différentes possibilités d'intégration basées sur différentes technologies : Web Services (SOAP ou REST), requêtes aux URLs, messages XML, requêtes de bases de données, échanges de données par fichiers texte, OCX, etc. La méthode d'intégration dépendra des options proposées par l'application CRM.

Vous trouverez ci-dessous le descriptif d'un ensemble de solutions standard qui permettront de réduire au minimum le processus de développement, dans la mesure où les exigences d'intégration le permettent.

Les modes d'intégration les plus courants sont basés sur l'appel d'un service Web ou d'une URL. D'autres intégrations personnalisées sont également disponibles pour s'adapter aux besoins ou aux spécifications du client.

FIDELITY CONNECT

INTEGRATION PAR SERVICES WEB



Cette solution est basée sur l'utilisation d'un service Web publié par l'éditeur du CRM et qui sera invoqué par Fidelity Connect lorsque l'agent reçoit un appel entrant ou fait un appel sortant.

Dans ce cas, c'est l'application CRM qui effectue les opérations nécessaires pour afficher les informations client à partir des informations sur l'appel fournies par Fidelity Connect.

L'intégration avec les services Web basés sur SOAP ainsi qu'avec les services REST est prise en charge.

Les paramètres que le centre d'appels Fidelity Connect peut fournir au service Web sont les suivants:

- Numéro appelant (ANI)
- Numéro appelé (DNIS)
- Nom du contact
- Extension ou identificateur d'agent
- PIN de l'agent
- Nom de l'agent
- IP où l'agent est connecté
- Groupe dans lequel l'appel a été mis en attente

Protocoles pris en charge* : SOAP, JSON et JSONP

**D'autres protocoles peuvent être étudiés en mode projet..*

La syntaxe et la liste des paramètres des services Web seront définies par le fournisseur de l'application CRM en fonction de l'architecture du système et des données nécessaires pour identifier les appels et afficher les informations client sur le PC de l'agent.

Exemple d'un service Web au format JSONP

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

où : "PhoneNumber" est le numéro appelant - "Extension" est le poste de l'agent - "CallId" est l'identifiant de l'appel



FIDELITY CONNECT INTEGRATION PAR URL

Cette solution est basée sur l'interaction avec le CRM via une URL qui sera invoquée par Fidelity Connect.

Le format de l'URL sera défini par l'éditeur du CRM, y compris les paramètres propriétaires du CRM et les paramètres nécessaires pour identifier l'appel et afficher les données client.

Dans ce cas, l'URL sera invoquée au premier plan par Fidelity Connect soit dans une nouvelle fenêtre, soit dans une section dédiée de l'application Agent Fidelity Connect. L'URL affichera en format Web les informations client générées en fonction des paramètres d'entrée fournis.

L'URL peut inclure les mêmes paramètres que ceux disponibles pour un service Web :

- Numéro appelant (ANI)
- Numéro appelé (DNIS)
- Nom du contact
- Extension ou identificateur d'agent
- PIN de l'agent
- Nom de l'agent
- IP où l'agent est connecté
- Groupe dans lequel l'appel a été mis en attente

Exemple d'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>

où : <caller> est le numéro de l'appelant - <called> est le numéro appelé - <agent_ext> est le poste agent - <ID> est un identifiant unique



Panneau de sélection des widgets du moniteur Web Fidelity Connect

Fidelity Connect, des solutions d'intégration et de développement illimitées dans tous les secteurs.

JUSAN S.A.

Leader mondial des solutions téléphoniques à valeur ajoutée, avec des produits reconnus et certifiés par les entreprises les plus prestigieuses du secteur et présents dans plus de 40 pays à travers un réseau consolidé de partenaires et grossistes.

Jusan offre des applications pour les centres de contact et les centres d'appels, des solutions professionnelles pour l'enregistrement des appels et l'analyse du trafic, des systèmes IVR avancés sur SIP et CTI et développe également des projets personnalisés pour répondre aux besoins les plus spécifiques de ses clients.

Windows est une marque déposée de MICROSOFT CORPORATION

JUSAN, S.A. se réserve le droit, dans l'intérêt de ses clients, de modifier les caractéristiques de ses produits sans préavis.