



Configura l'integrazione CRM con IFM #Phones

Validità: Giugno 2019

Questa pubblicazione è puramente informativa.
impresoft non offre alcuna garanzia, esplicita od implicita, sul contenuto.
I marchi e le denominazioni sono di proprietà delle rispettive società

SOMMARIO

1.	INTRODUZIONE	3
1.1	INTEGRAZIONE CRM CON IP-PBX	3
1.2	DESCRIZIONE IFM #PHONES	3
2.	L'INTEGRAZIONE CRM CON IFM #PHONES	5
2.1	ARCHITETTURA INTEGRAZIONE CRM IFM #PHONES	5
2.2	IMPOSTAZIONI SU IFM #PHONES	5
2.3	IMPOSTAZIONI SUL CRM	7
2.4	CREAZIONE E GESTIONE CAMPAGNE NEL CRM	9
3.	UTILIZZO SERVIZI IFM #PHONES DAL CRM	19
3.1	USO DEI SERVIZI DA CRM	19

1. Introduzione

1.1 Integrazione CRM con IP-PBX

L'integrazione del centralino telefonico al CRM permette di velocizzare le operazioni di comunicazione col cliente, evitando all'operatore il dispendio di tempo in ricerche, e interagendo direttamente con i dati del cliente stesso.

Il **CRM** può essere integrato con la telefonia mediante diverse soluzioni **IP PBX**, con diversi livelli di integrazione e sicurezza.

In questo documento tratteremo l'integrazione con IFM #Phones.

1.2 Descrizione IFM #Phones

#Phones è un programma telefonico utilizzato per effettuare le chiamate telefoniche verso i clienti.

Si presenta con un'interfaccia semplice ma efficace, che contiene tutti gli strumenti essenziali.

Quando l'utente entrerà nella Multimedia, il CRM e #Phones si integreranno per essere usati insieme.

#Phones dispone di due skin. Quello predefinito ("Blue Mate") apre una barra laterale che rimane visibile e affiancata al CRM. Ad esempio, è simile a questa:



Nella parte alta troviamo:

- Tasto PHONEBAR: contiene alcuni menu di personalizzazione, tra cui la modifica dello skin, ma si consiglia di lasciare invariate tutte le impostazioni. E' presente anche la voce ESCI (da #Phones).
- Status utente: mostra se si è disponibili, in pausa o sconnessi.
- Tasto PLAY: se l'utente è disponibile, risulta premuto.
- Tasto PAUSA: mette in pausa la phonebar.
- Tasto STOP: disconnette la phonebar (non premere mai).

A seguire:

Area CONTROL:

- Cornetta rossa: risponde o riappende.
- Icona : invia una richiesta di intervento al supervisore.

Area PANELS:

I quattro tasti aprono le rispettive sezioni sottostanti:

- Audio: regolazioni microfono ed audio.
- Coda / Queue: mostra le chiamate in coda.
- Campaigns: mostra le campagne #Phones attive per l'utente (vedere più avanti).
- Dialpad: mostra o nasconde il tastierino numerico.

L'altro skin invece è una barra a sfondo grigio che si apre sulla parte alta del monitor, ma come indicato sopra non viene usata. Lo skin si può scegliere premendo il tasto PHONEBAR. Le funzionalità presenti sono le medesime; il tastierino numerico è assente, ma volendo fare una chiamata manuale si può scrivere il numero nella cella bianca al centro e premere INVIO.

Skin "Classic":



2. L'integrazione CRM con IFM #Phones

2.1 Architettura Integrazione CRM IFM #Phones

L'integrazione tra CRM e Infomaster (IFM) #Phones consente l'interazione flessibile tra i due sistemi. Può essere usato per attività di Outbound, Inbound e per la gestione Contact Provider.

REQUISITI NECESSARI PER IL FUNZIONAMENTO

- Installazione di #Phones lato server, configurato dai tecnici InfoMaster
- Installazione dell'applicativo di integrazione sui pc client, fornito dai tecnici InfoMaster
- Download dell'integrazione tra #Phones e Crm (dal Crm, menu VOIP/Installa IFM #Phones Integration)
- Configurazione dei riferimenti di #Phones in Crm
- Creazione e configurazione delle campagne nel CRM con riferimenti ai servizi di #Phones. In caso di utilizzo modulo #Phones "Contact provider", è necessario anche configurare correttamente il database "bComContactProvider" dalla relativa pagina amministrativa. E' necessaria l'attivazione del modulo 'predittivo' nel CRM.

REQUISITI RICHIESTI SUL CLIENT:

- Presenza di Framework 4.5.
- Cuffie o telefoni certificati da Infomaster.

Si rimanda ai prossimi capitoli per le relative spiegazioni.

2.2 Impostazioni su IFM #Phones

L'installazione e l'attivazione di IFM #Phones vengono spiegate di seguito.

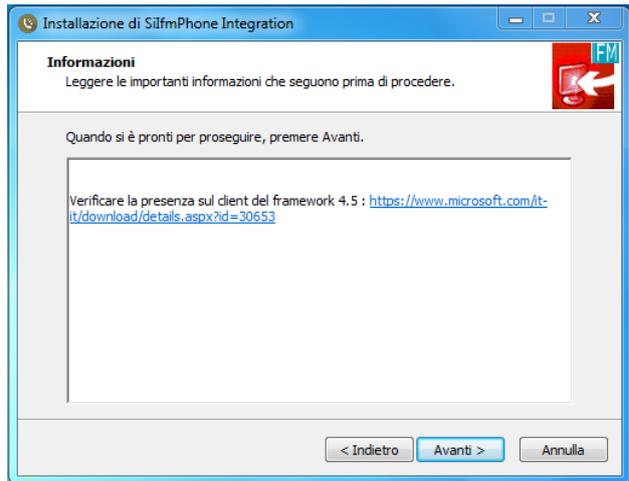
La funzionalità è presente solo con versioni del CRM superiori alla 7.8.8.

Download del setup client #Phones

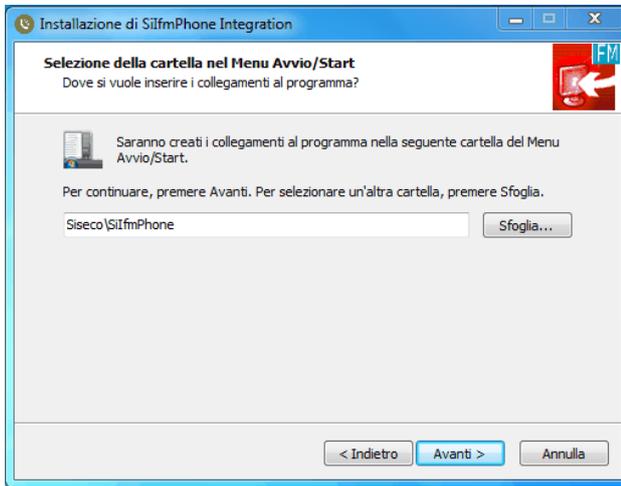
Il setup può essere scaricato direttamente dal CRM e va installato sui client che utilizzeranno l'integrazione. Entrare nel CRM e, sulla toolbar in alto, premere la voce "VoIP". Quindi "INSTALLA IFM #Phones INTEGRATION". La voce è presente anche sulle toolbar degli operatori.



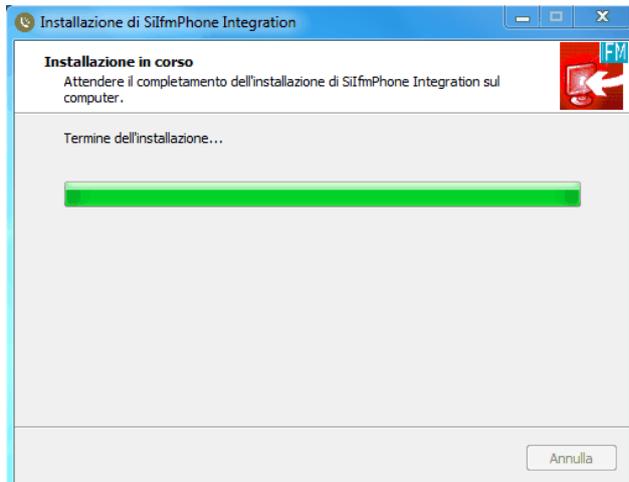
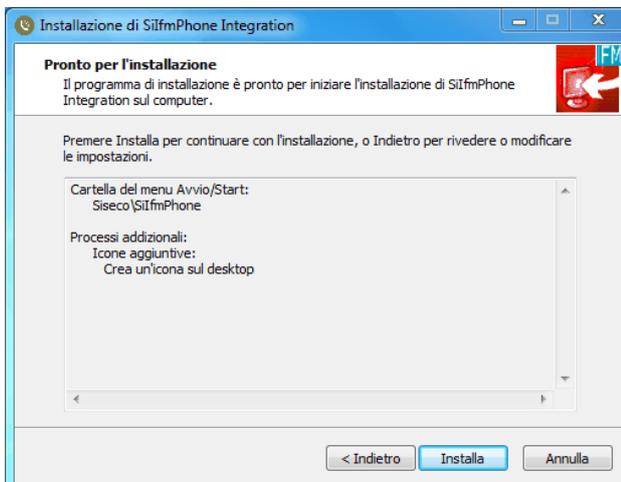
Salvare l'eseguibile e lanciarlo, attenendosi alle istruzioni date a video fino al completamento dell'operazione.



Premendo AVANTI:



Per completare l'installazione:



2.3 Impostazioni sul CRM

Per attivare l'integrazione tra il CRM e #Phones sono necessarie alcune impostazioni, indicate qui di seguito.

Sistemazione "Opzioni" degli Utenti

Per utilizzare l'integrazione con IFM #Phones, è fondamentale selezionare questa opzione agli utenti utilizzatori.

Si trova in Utilità / Opzioni, sotto il tab CTI.

Vanno indicati:

- URL: digitare l'URL completo (inclusa la dicitura http://) da utilizzare per connettersi a #Phones. Es. *http://localhost:8088/*. Attraverso un websocket, la pagina del CRM e la componente #Phones riescono a colloquiare.
- Utente: inserire il nome dell'utente. All'apertura di #Phones dalla Multimedia l'utente risulterà già collegato. Se questo dato manca nelle Opzioni, all'apertura di #Phones l'utente dovrà inserirle per collegarsi.
- Cognome: inserire il cognome dell'utente (come sopra).
- Password: è la password di connessione a #Phones. Attenzione: non si tratta della password del CRM né dell'interno, è la password di accesso a #Phones. Come indicato sopra, se viene inserita qui, all'apertura della Multimedia l'utente si troverà direttamente collegato e subito operativo.
- Server #Phones: digitare l'indirizzo o il nome del server #Phones (facoltativo).
- Interno: digitare l'interno dell'utente (facoltativo).
- Prefisso: inserire l'eventuale prefisso per uscire con la linea, es. 0 oppure 9, ecc. (facoltativo).

L'aspetto finale sarà simile al seguente:

IFM Group
PHONES

Url

Utente

Cognome

Password

Server #phones

Interno

Prefisso

In/OutBound e Predictive*

* = E' richiesto un modulo avanzato aggiuntivo

Impostazione voci di menu per utente Amministratore

Le informazioni di collegamento tra le campagne e i servizi #Phones verranno visualizzate in una specifica pagina, a cui si accede mediante il menu AMMINISTRAZIONE presente sulla toolbar.

La voce di menu è "Gestione contact provider #Phones – Infomaster".



Sebbene questa sia già presente nella toolbar, prima di utilizzarla è indispensabile aggiungere tutti i menu all'utente Amministratore altrimenti, cliccandola, si potrebbe ricevere un messaggio di impossibilità di accesso alla funzione.

Per aggiungere tutti i menu, entrare in Amministrazione / Gestione Utenti, posizionarsi sulla scheda di ADMIN (o comunque dell'utente "amministratore" che gestirà questa parte) ed aggiungere tutti i menu attraverso il tasto AGGIUNGI TUTTE LE FUNZIONI.

Al termine di tutti i passaggi illustrati di seguito, i log potranno essere consultati anche dalla pagina Utilità / Gestione Contact Provider #Phones - Infomaster:

Configurazione database contact provider

Tabella di configurazione popolata
 Database presente!

Istanza Sql:
 Utente Sql:
 Password:

Configurazione dei servizi #Phones - Campagne bCom.

ID	IDServizioIFM	BCOMServer	BCOMDatabase	BCOMUser	BCOMPassword	IDMotivo	LogType	LogLevel	Disabilitato
1010	0	serverdev	REVENT	sa	*****	5731	Database	Error	0
1008	IfmSrv00001	ServerDev	Revent	sa	*****	5768	Database	FATAL	1
	2	SrId0003,CpId0005	ServerDev	Revent	*****	5768	DATABASE	DEBUG	0
	4	SrId0003,CpId0006	ServerDev	Revent	*****	5768	Database	DEBUG	1
1009	SrId0009,CpId0009	(local)	IC4Y	sa	*****	6	Database	Error	1

ID: Log type: Log Level:

Log del contact provider...

ID	IDServizioIFM	DataEvento	Livello	Messaggio
5000	SrId0003,CpId0005	20/04/2018 18:21:08	DEBUG	REFRESHDB - termine procedura
4999	SrId0003,CpId0005	20/04/2018 18:21:08	DEBUG	REFRESHDB - inizio procedura
4998	SrId0003,CpId0005	20/04/2018 18:21:08	DEBUG	CONTACTS - termine procedura
4997	SrId0003,CpId0005	20/04/2018 18:21:08	DEBUG	CONTACTS - inizio procedura

Impostazioni dei Parametri della Procedura

Per un migliore funzionamento, consigliamo di controllare in Utilità / Parametri della Procedura questi parametri:

- CC6007 - Visualizza il Pannello degli Strumenti nella MultimediaForm e attiva la pausa operatore all'ingresso e all'uscita dalla Multimedia → SI per tutti gli utenti (indispensabile).

- CC0033 - Multimedia: effettua chiamate immediate all'apertura del nominativo impostato → consigliata l'impostazione a SI (in caso di campagne OUTBOUND a gruppi).

Se i parametri vengono modificati è fondamentale far riloggarli gli utenti.

Per ulteriori informazioni, si rimanda ai prossimi capitoli.

2.4 Creazione e gestione Campagne nel CRM

Impostazioni per campagna Outbound a Gruppi con chiamate manuali

Di seguito le istruzioni per la lavorazione di una campagna OUTBOUND a Gruppi utilizzando #Phones.

La campagna si crea con i metodi consueti del CRM. Modalità di lavoro: GRUPPI.

Posizionarsi sul tab VOIP. Compilare manualmente il campo indicato inserendo rispettivamente **SERVIZIO/CAMPAGNA** di #Phones. Come divisore si utilizza la barra.

Il nome del Servizio da utilizzare lo si trova sul Server dove è installato #Phones.

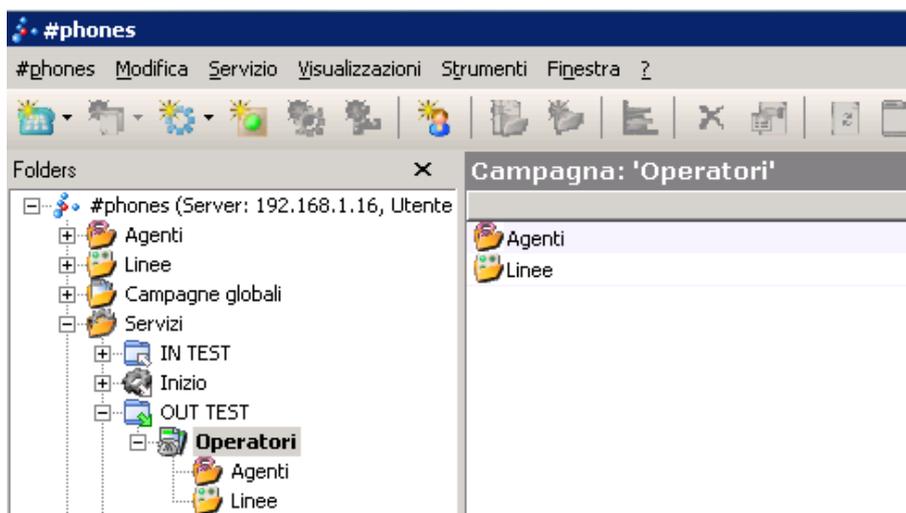
Questa impostazione è obbligatoria: se manca, la campagna non può essere lavorata.

GENERALE	WORKFLOW	RICHIAMI/APP.TI	OPZ.AVANZATE	DOCUMENTI
MARKETING	VOIP	PREDICTIVE	GRUPPI	AGENTI/PRODOTTI
MESSAGGIO INTRODUTTIVO	E-MAILING	ALTRO	INBOUND	CAMPI PERSONALIZZATI

Servizio/Campagna #Phones Infomaster (Es : OutBound/Operatori) N.B. Attivo solo nel caso di integrazione con #Phones di Infomaster (Verificare su opzioni utente - Tab CTI).	<input type="text"/>
Solo se disponibile il modulo VOIP per le chiamate automatiche	
Prefisso LCR per le chiamate che vengono effettuate collegate a questa campagna N.B. Si somma all'eventuale prefisso del servizio Predictive	<input type="text"/>

Sul server di #Phones si trova un'alberatura dove sono indicati i SERVIZI.

Nella casella va immesso il servizio esistente e corretto per la campagna, rispettando eventuali spazi. Nel nostro caso, ponendo di avere un'alberatura simile a questa, dovremmo inserire OUT TEST/Operatori



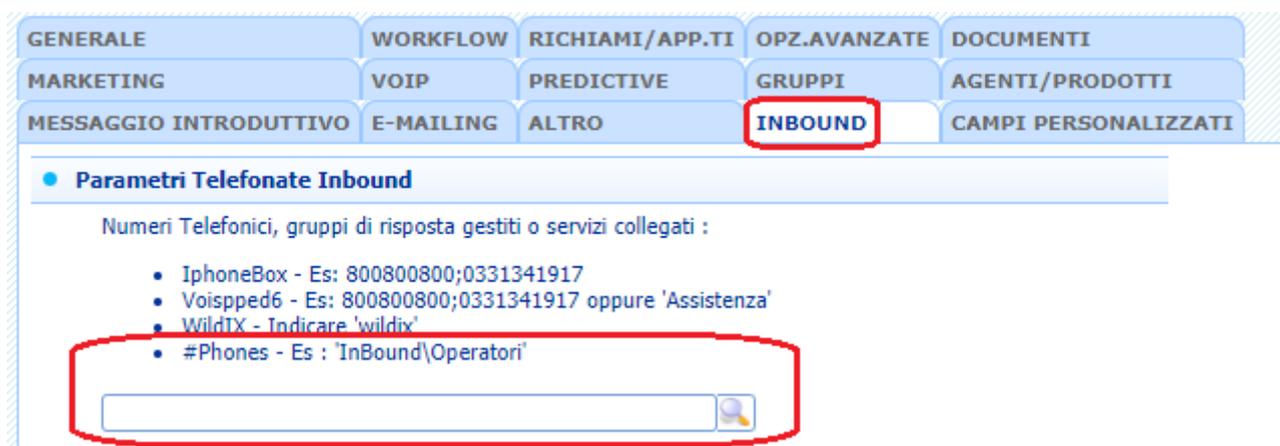
Impostazioni per campagne Inbound

Di seguito le istruzioni per la lavorazione di una campagna INBOUND utilizzando #Phones.

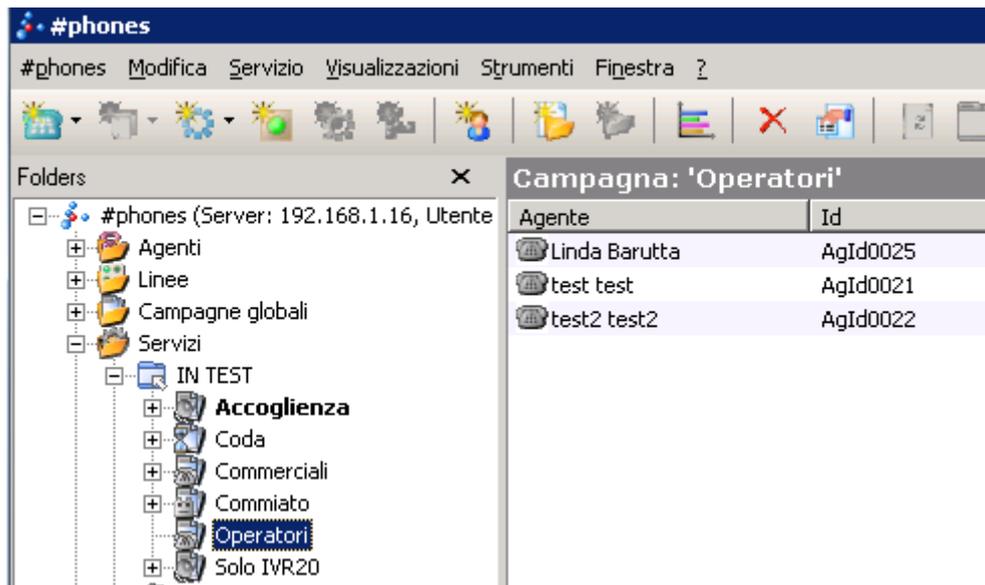
La campagna si crea con i metodi consueti del CRM. Modalità di lavoro: GRUPPI

Posizionarsi sul tab INBOUND. Compilare manualmente il campo indicato inserendo rispettivamente **SERVIZIO/CAMPAGNA** di #Phones.

Il metodo di inserimento è lo stesso indicato nel paragrafo precedente. I valori sono divisi da una barra.



Nella casella va immesso il servizio esistente e corretto per la campagna, rispettando eventuali spazi. Nel nostro caso, ponendo di avere un'alberatura simile a questa, dovremmo inserire IN TEST/Operatori.



Impostazioni per campagne predittive con Contact Provider

La gestione della campagna predittiva ha una gestione che necessita il perfezionamento di alcuni punti. Il motivo si crea nei modi consueti. In alto a destra si trova in più questo box: – solo dopo aver selezionato la modalità di lavoro “Predictive” e soprattutto l’application “Infomaster” - mostra due ulteriori link:



- Link del documento di integrazione (si tratta del presente materiale)
- Link per download del file **SilfmContactProvider.exe**.

Scaricare ed installare questo file è **basilare** per il funzionamento di campagne Contact Provider (predittive).

Il file si scarica si scarica UNA SOLA VOLTA e DA UN SOLO PC per poter eseguire la configurazione.

Una volta effettuata, non è necessario ripeterla da altri pc.

Di seguito le istruzioni su come procedere:

1. Scaricare il file (zip autoscompattante)
2. Una volta scaricato, eseguire il file “**SilfmContactProvider.exe**”
3. Durante l’esecuzione verrà generata localmente una cartella chiamata “**C:\SilfmContactProvider**”
4. Dopo l’estrazione verrà aperto automaticamente con Notepad (Blocco Note) il file **ContactProvider.config** in cui, subito all’inizio, si trova questa sezione da configurare:

```
<configuration>
  <server>[[ServerDB]]</server>
  <user>[[User]]</user>
  <password>[[Password]]</password>
</configuration>
```

Vanno indicati i requisiti richiesti e quindi salvato il file **mantenendo il formato .config**
Il file si ri-salva automaticamente nella cartella “C:\SilfmContactProvider”

Es.

```
<configuration>
  <server>serverphones</server>
  <user>sa</user>
  <password>AABBcc</password>
</configuration>
```

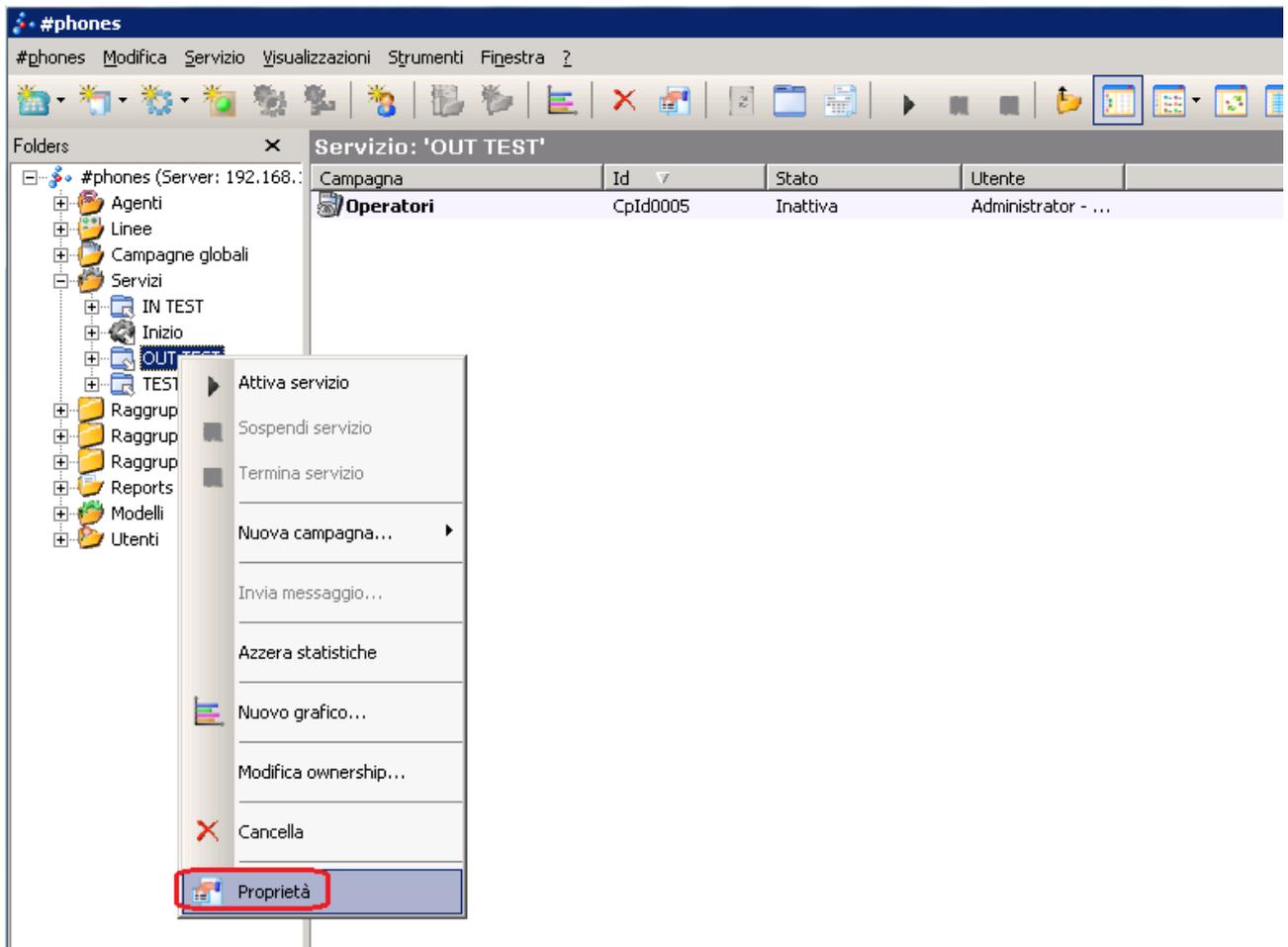
Questi dati sono necessari per puntare al database “**BCOMContactProviderConfig**”, che viene generato dalla pagina dedicata **nel CRM (vedere più avanti)**.

5. Una volta modificato il file come indicato al punto 4, è necessario copiare il contenuto della cartella locale **C:\SilfmContactProvider** nell'apposita cartella di #Phones posizionata sul server e che si chiama **C:\Program Files\Phones Enterprise\Dialer.NET\Server**
6. Dal server, aprire la configurazione di #Phone sul Servizio con cui si voglia lavorare con il Contact Provider (vedere foto più avanti):
 - Tasto DX > Proprietà
 - Tab “Dati”
 - Abilitare il “Generatore contatti”
 - Indicare la stringa **SilfmContactProvider.ContactProvider, SilfmContactProvider**
 - Salvare

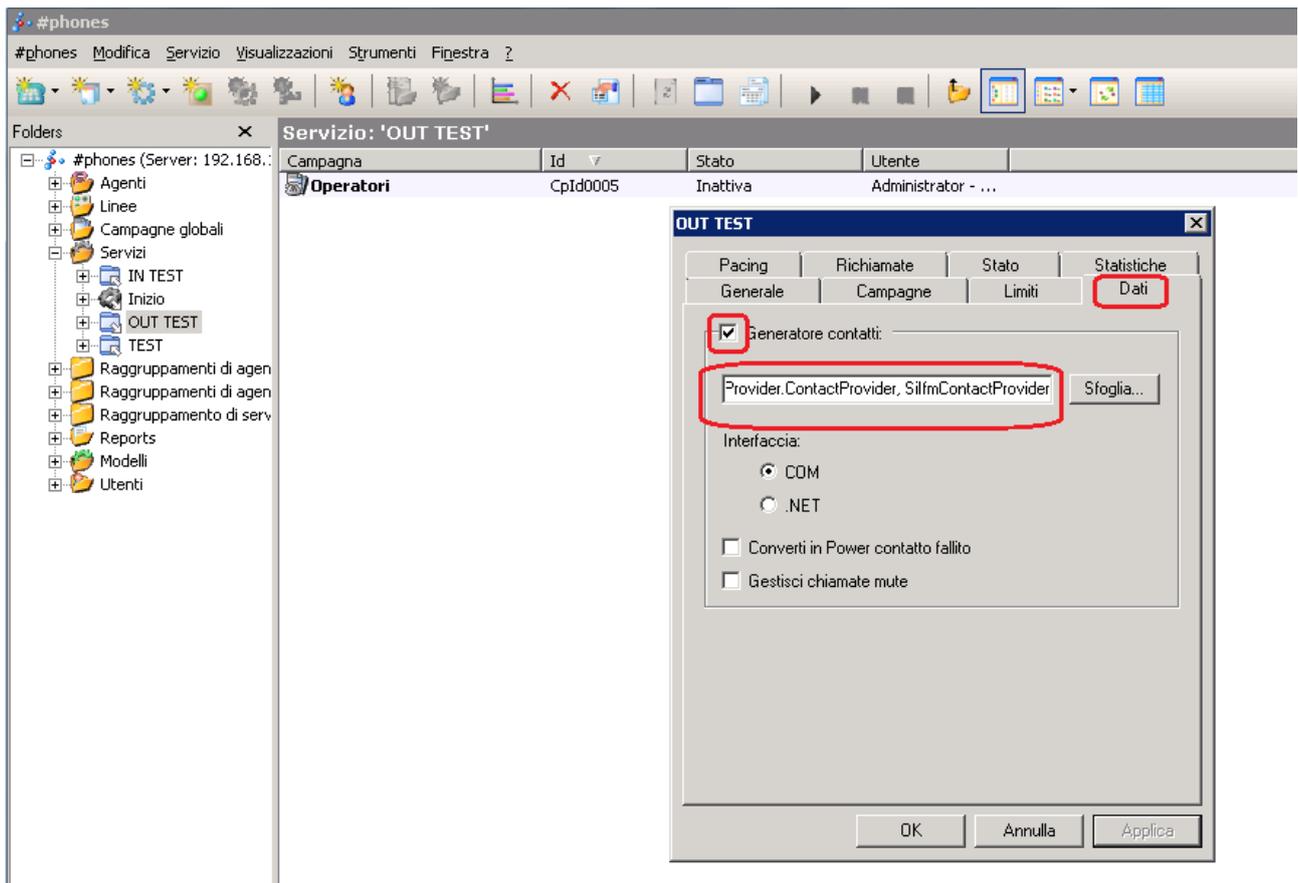
Per terminare, premere PLAY sul Servizio.

Di seguito alcune foto esplicative.

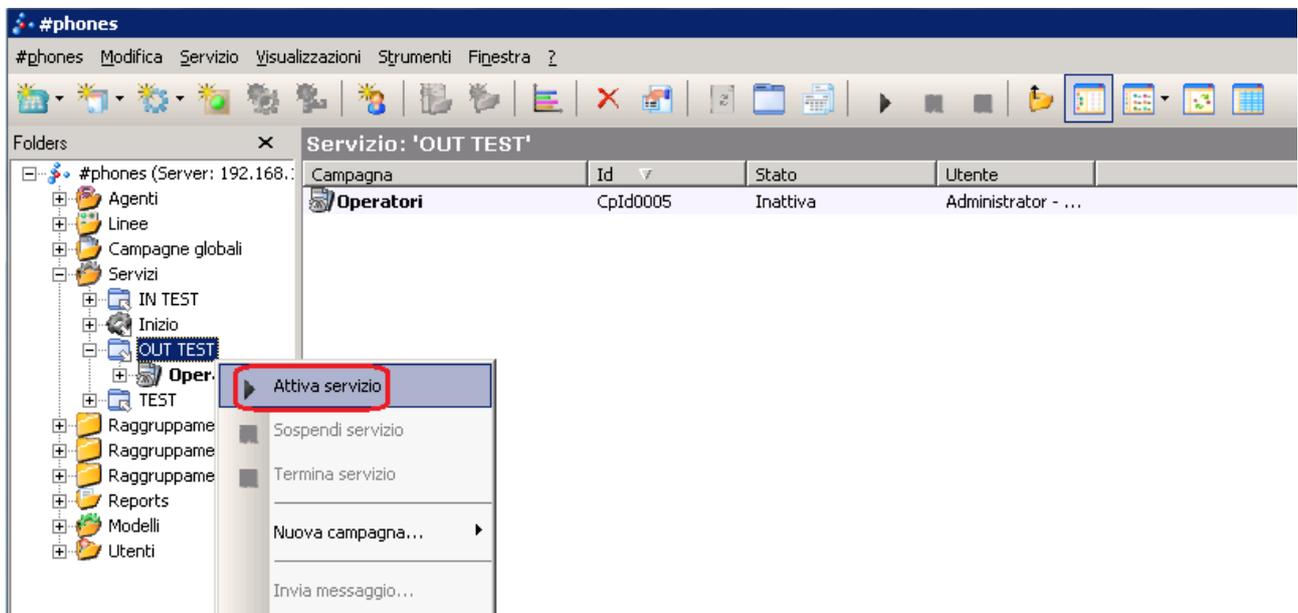
Punto 6: tasto destro / proprietà ...



Quindi tab DATI, abilitare il Generatore Contatti e copiare la stringa...



Salvare e attivare il servizio col tasto PLAY:



Una volta terminata la configurazione indicata, tornare sulla campagna e posizionarsi sul tab PREDICTIVE. Compilare manualmente il campo indicato inserendo rispettivamente **il nome del Servizio e la Campagna #Phones**, questa volta divisi da una virgola.

Gestione Campagne

Codice Motivo: 110 Outbound N° Nominativi: 0 Quali Sono? Filtro: 0

Data rif. inizio: 23/02/2018 Data rif. fine: 23/02/2020 Priorità: 0

Descrizione: INFOMASTER CONTENT PROVIDER

Tipo Motivo: Oggetto Trattativa

ATTENZIONE: definire nella pagina Workflow il processo della campagna, selezionando e personalizzando modelli già reimpostati. Per ulteriori dettagli [CLICCARE QUI](#)

Modalità di Lavoro: Predictive (R) Application: Infomaster

Per utilizzare il modulo predictive - Contact Provider Infomaster :

- Lettura documento integrazione : [Integrazione IFM](#)
- Verifica installazione SIlfMContactProvider.ddl : [Link per il download](#)

GENERALI WORKFLOW RICHIAMI/APP.TI OPZ.AVANZATE DOCUMENTI

MARKETING VOIP **PREDICTIVE** GRUPPI AGENTI/PRODOTTI

MESSAGGIO INTRODUTTIVO E-MAILING ALTRO INBOUND CAMPI PERSONALIZZATI

Linee Predictive ATTIVATE [10]

Tipo: AUTOMATICO

Predictive Server(Default: SISECO): SISECO

Acceleratore Manuale: 0

IDServizio, IDCampagna #Phones
Es: SrId0012,CpId0078
SrId0003,CpId0005

Max.N° Linee: 999

Non Trovato/Non Risponde	Fax	Segreteria	Risposta IVR
Intervallo (min)*: 30	Intervallo (min)*: 60	Intervallo (min)*: 30	Intervallo (min)*: 5
Numero Tentativi: 20	Numero Tentativi: 5	Numero Tentativi: 20	Numero Tentativi: 5
Priority Gap: 0	Priority Gap: 2	Priority Gap: 0	Priority Gap: 1

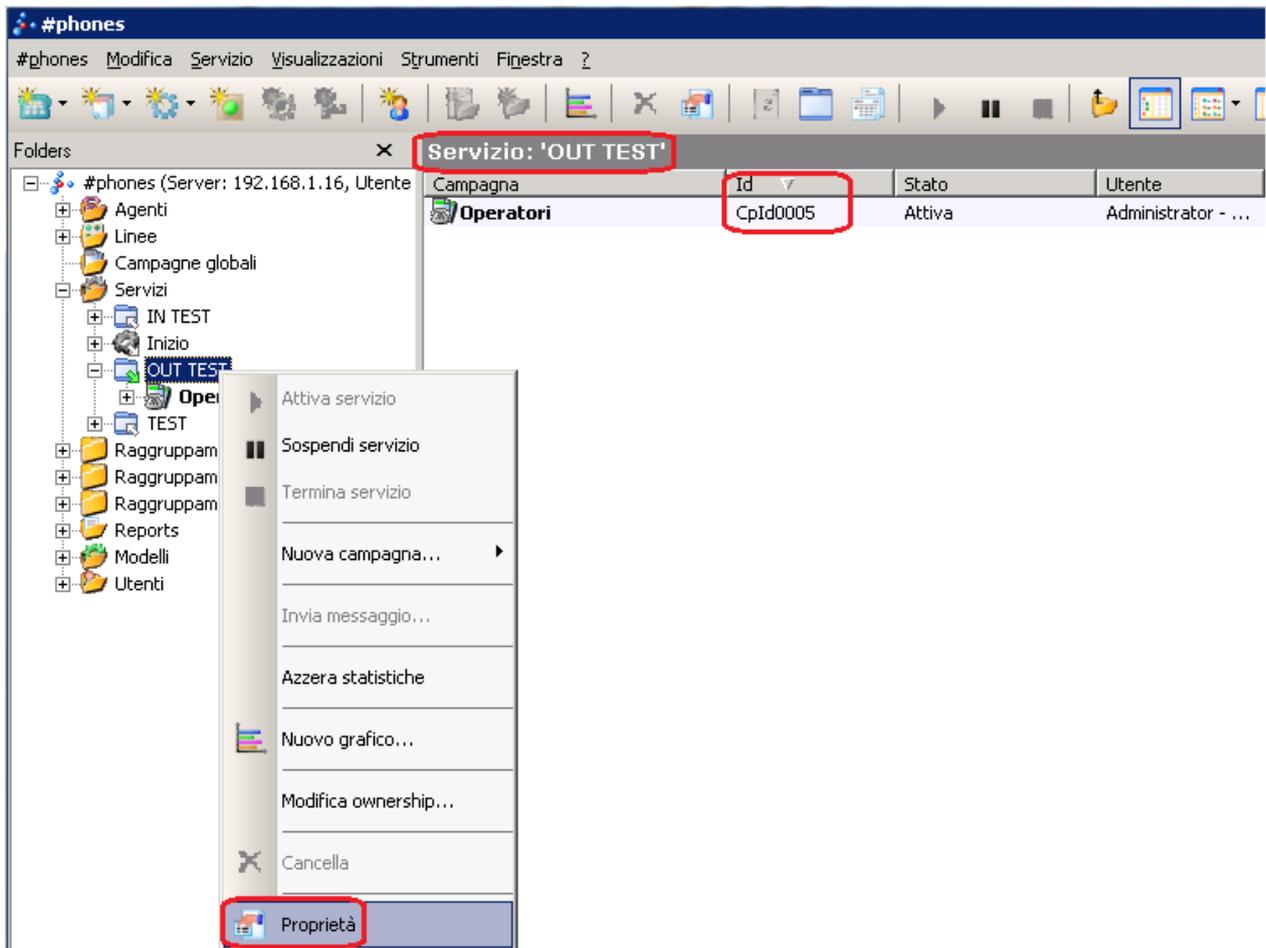
Abbattuto su Ring	Passaggio ad operatore	Abbattuto su Resp.	Riconoscimento Errato
Intervallo (min)*: 5	Intervallo (min)*: 5	Intervallo (min)*: 5	Intervallo (min)*: 60
Numero Tentativi: 30	Numero Tentativi: 30	Numero Tentativi: 30	Numero Tentativi: 25
Priority Gap: -3	Priority Gap: -4	Priority Gap: -4	Priority Gap: 1

Nel nostro caso, ponendo di avere un'alberatura simile a quella nelle prossime foto, dovremmo inserire il valore:

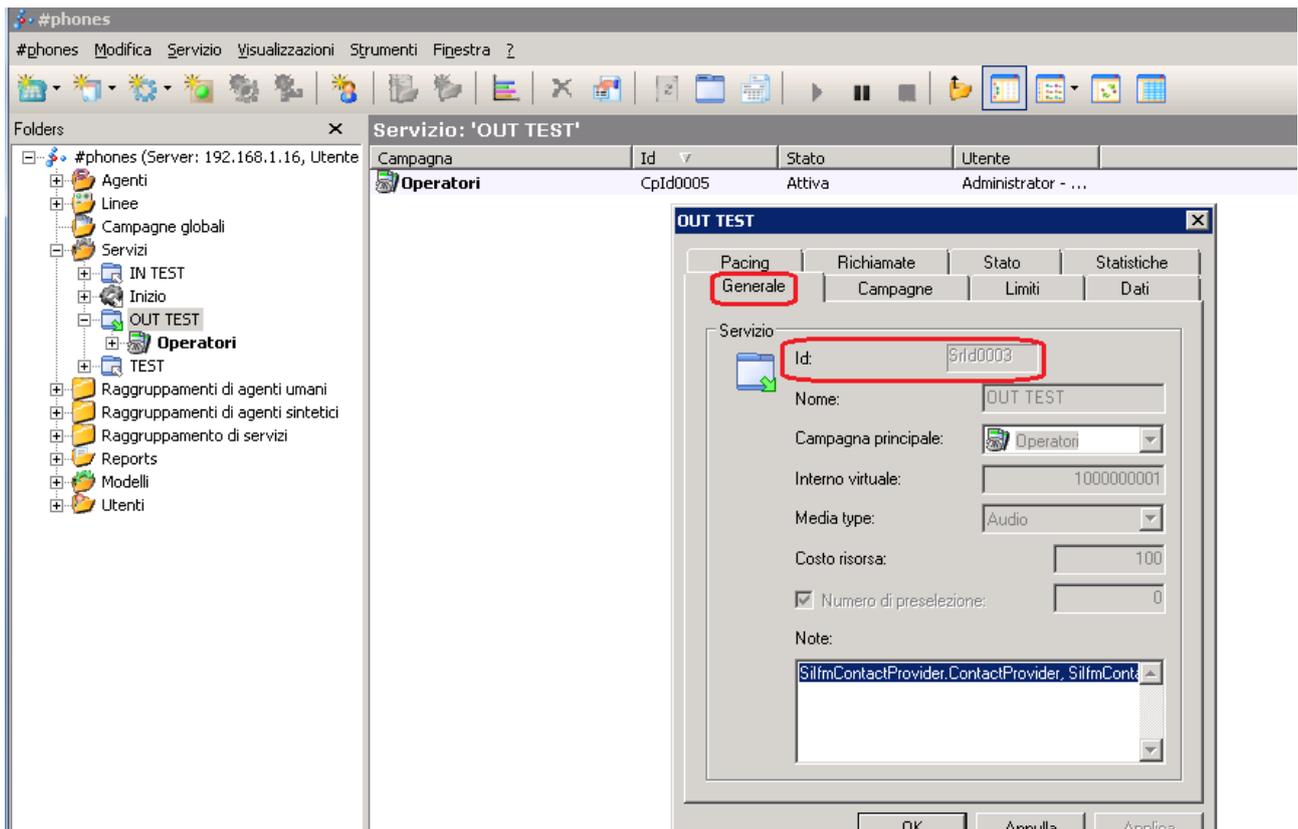
SrId0003,CpId0005

Dove:

- CpId0005: è il nome del Servizio di Contact Provider. Si trova nell'alberatura del Servizio (foto 1).
- SrId0003: è il nome della Campagna. Si trova nelle Proprietà del Servizio scelto.



Nelle PROPRIETA' si trova il dato relativo alla campagna #Phones:



Questo collegamento viene mostrato anche sulla griglia delle campagne, es.:

ID	DESCRIZIONE CAMPAGNA	TIPOLOGIA	N° CLIENTI	MODALITA' DI LAVORO
115	INFOMASTER INBOUND		0	Gruppi
110	INFOMASTER CONTENT PROVIDER		0	Predictive (Infomaster - AUTO - Srid0003,CpId0005)
109	INFOMASTER outbound		6	Gruppi

Le varie politiche di retry dei tentativi di chiamata (Non Risponde, Numero Errato, ecc) rimangono i medesimi già noti agli utilizzatori dei sistemi predittivi.

Impostazioni su Gestione contact provider #Phones – Infomaster

Dopo aver impostato le campagne, è possibile entrare sulla pagina di gestione di #Phones dal menu Amministrazione.

Da qui si potranno vedere le campagne collegate, con relativo servizio.

Nella parte alta della maschera vanno indicate le credenziali di SQL del server dove è installato #Phones.

ISTANZA SQL: indicare l'istanza SQL del server dove è installato #Phones.

UTENTE SQL: indicare l'utente SQL (solitamente "SA").

PASSWORD: indicare la password di accesso.

Premere SALVA CONFIGURAZIONE per memorizzare i dati inseriti.
La maschera effettua un refresh e mostra le campagne ed i servizi collegati.

Se la connessione e la creazione del database sono andate a buon fine, le voci si evidenzieranno in verde.



Es.:

The screenshot displays the 'Configurazione database contact provider' section of the IFM Group PHONES interface. It includes a configuration form with fields for 'Istanza Sql' (serverdev), 'Utente Sql' (sa), and 'Password'. Below the form is a table titled 'Configurazione dei servizi #Phones - Campagne bCom.' with columns for ID, IDServizioIFM, BCOMServer, BCOMDatabase, BCOMUser, BCOMPassword, IDMotivo, LogType, LogLevel, and Disabilitato. The table contains several rows, with the row for 'Srid0003, Cpid0005' highlighted in green and its 'IDMotivo' (110) circled in red. Below the table is a 'Log del contact provider...' section with a table of log entries. An inset window titled 'Gestione Campagne' is overlaid on the bottom right, showing a search filter for 'Codice Motivo' (110) and 'Outbound'.

ID	IDServizioIFM	BCOMServer	BCOMDatabase	BCOMUser	BCOMPassword	IDMotivo	LogType	LogLevel	Disabilitato
1010	0	serverdev	REVENT	sa	*****	5731	Database	Error	0
1008	IfmSrv00001	ServerDev	Revent	sa	*****	5768	Database	FATAL	1
2	Srid0003, Cpid0005	(local)	bComTestMailPosi	sa	*****	110	DATABASE	DEBUG	0
4	Srid0003, Cpid0006	ServerDev	Revent	sa	*****	5768	Database	DEBUG	1
1009	Srid0009, Cpid0009	(local)	IC4Y	sa	*****	6	Database	Error	1

ID	IDServizioIFM	DataEvento	Livello
5000	Srid0003, Cpid0005	20/04/2018 18:21:08	DEBUG
4999	Srid0003, Cpid0005	20/04/2018 18:21:08	DEBUG
4998	Srid0003, Cpid0005	20/04/2018 18:21:08	DEBUG
4997	Srid0003, Cpid0005	20/04/2018 18:21:08	DEBUG
4996	Srid0003, Cpid0005	20/04/2018 18:20:08	DEBUG

3. Utilizzo servizi IFM #Phones dal CRM

3.1 Uso dei servizi da CRM

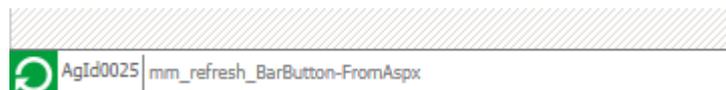
L'integrazione tra il CRM e i servizi IFM #Phones avviene tramite la Multimedia. Procedere come segue:

- Avviare la Multimedia (Contact Management / Gestione Attività oppure mediante l'apposito pulsante nella barra superiore.



- Entrati in Multimedia verificare che in basso a sinistra compaia l'indicazione 'verde' di connessione attiva. Altri colori sono indicatori di possibili anomalie: Rosso indica problemi, Arancione o Giallo indicano mancata connessione, es. per password errata.

Compare inoltre anche l'identificativo dell'utente su #Phones (es. AgId0025). Vicino all'orologio del pc compare anche un telefono verde (il colore si comporta esattamente come già descritto).



Nel caso non sia attiva il Modulo "35 SistemaVOIP/CTI" (si può verificare la licenza nel CRM, premendo il tasto "?" sulla toolbar, quindi voce "Informazioni su b.com CRM") verrà presentata un'indicazione simile alla seguente:



- Quando #Phones è correttamente allineato col CRM, presenta un'indicazione simile alla seguente:



Effettuare una telefonata in uscita dal CRM

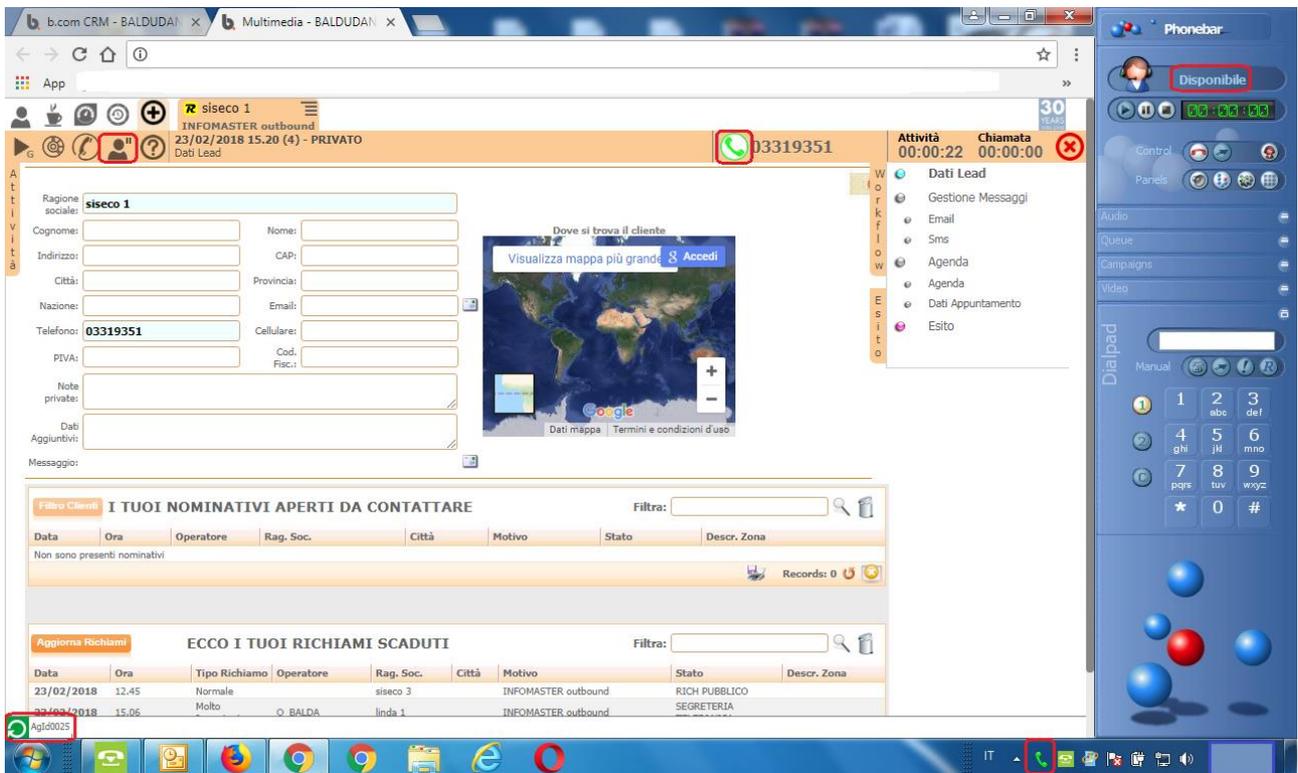
La chiamata manuale in uscita si riferisce al caso di lavorazione a GRUPPI in OUTBOUND.

Quando si lavora in INBOUND o in CONTACT PROVIDER (modalità predittiva) gli operatori non effettueranno chiamate in uscita, ma il metodo di lavoro, la risposta e l'eventuale inoltro sono sempre gli stessi.

Dopo aver visualizzato il nominativo, per chiamare posso premere sulla cornetta verde di fianco al numero di telefono sull'interfaccia CRM (oppure la chiamata parte immediatamente, a seconda della configurazione dei parametri).

La chiamata verrà effettuata tramite l'interfaccia #Phones.

Esitando il nominativo coi metodi già noti, la chiamata viene chiusa.



Da notare sul CRM:

- In basso a sinistra: l'utente è correttamente collegato, si vede il nome utente e c'è l'icona verde.
- In basso a destra: è presente la cornetta verde che indica la corretta connessione tra i sistemi.

- In alto a sinistra, il tasto PAUSA non è premuto (vale per sistemi predittivi). Se l'utente dovesse premerlo, anche l'interfaccia #Phones si metterà automaticamente in pausa.

Sull'interfaccia #Phones si nota:

- In alto, la voce DISPONIBILE che indica che l'utente è in linea e collegato.