



Configura l'integrazione con...



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 PRESENTAZIONE	3
1.2 PIATTAFORMA VOIP - CARATTERISTICHE	4
2. ATTIVARE L'INTEGRAZIONE CON VOIP	5
2.1 IMPOSTAZIONI SUL CRM	5
2.2 IMPOSTAZIONI SUL SOFTPHONE	7
2.3 INTEGRAZIONE AVVENUTA !	8
2.4 CONSIDERAZIONI GENERALI E ICONE	9
3. UTILIZZI MOLTO IL TELEFONO?	12
3.1 PREMESSA	12
4. FAQ	14

1. Introduzione

1.1 Presentazione

Il CRM può operare integrato con la telefonia mediante diverse soluzioni.

L'integrazione nativa e più completa è quella con la piattaforma **VOIP** di telefonia IP. La piattaforma è progettata per lavorare unicamente su sistemi Windows ed è basata su un'architettura Client-Server.

Se già disponi della piattaforma VoIP ottimo. Diversamente contatta il tuo commerciale al fine di valutare una demo o una prova del nuovo centralino Voice Over IP¹. Vedi capitolo 1.2.

Sono inoltre già disponibili, mediante semplice configurazione delle Opzioni a livello Utente (menu Utilità | Opzioni del CRM), le seguenti possibilità:

- integrazione con VOIspeed PBX versione 6
- integrazione con centralino Wildix
- Skype o Xlite: consentono di attivare solamente la modalità click-to-call per le chiamate in uscita utilizzando Skype out oppure il client SIP X-lite per Windows oppure anche X-Lite in versione per Linux
- Integrazione con il sistema #Phones di InfoMaster

The screenshot shows the 'Opzioni' (Options) window in the CRM software. The window has a title bar with 'Opzioni' and a standard toolbar. Below the title bar, there's a user selection area with 'Utente' and 'ADMIN' (Administratore). A menu bar contains: GENERALE, IMPOSTAZIONI, CTI, EMAIL/SMS, PARAMETRI PROCEDURA, LOG OPE. UTENTI, REGISTRO IN/OUT, EVENTI IN SCADENZA, and SIMPLE# HOMEPAGE. The main content area is titled 'SISTEMA DI INTEGRAZIONE CON CTI' and lists several integration options:

- VOIspeed® PBX**: Includes fields for Centralino, Url (Es. http://ServerPbx/WebApiV6/), Utente (Es. 201@domain.it), Password, and Prefisso. The status is 'In/OutBound e Predictive*'. There is an unchecked checkbox.
- IPhone.BOX**: Includes a field for Prefisso. The status is 'In/OutBound e Predictive*'. There is an unchecked checkbox.
- skype**: Includes a dropdown menu currently set to 'Non attivo'. A tooltip shows options: 'Nessun record presente', 'Non attivo', 'Tramite Skype out', 'X-Lite/Asterisk Win (Solo Out)', and 'X-Lite/Asterisk Linux (Solo Out)'. There is also a field for Prefisso. The status is 'Solo OutBound'.
- Wildix**: Includes fields for Url (Es. http://ServerPbx/clicconnect/http-bind/), Utente (Es. 243), Password, and Prefisso. The status is 'In/OutBound'.
- IFM Group PHONES**: Includes fields for Url (http://localhost:8088/), Utente (andrea), Cognome (prave), Password (*****), Server #phones (Es. 192.168.1.10), and Prefisso (Es. 201). The status is 'In/OutBound e Predictive*'. There is an unchecked checkbox.

A small note at the bottom left states: '* = E' richiesto un modulo avanzato aggiuntivo'.

E' possibile selezionare una sola integrazione per volta e può essere anche differente per ogni utente del CRM. Come valore predefinito nessuna integrazione CTI è abilitata.

¹ http://it.wikipedia.org/wiki/Voice_over_IP

1.2 Piattaforma VoIP - Caratteristiche

VOIP è una piattaforma di telefonia evoluta con le seguenti caratteristiche:

- Fino a 2000 interni (remoti e/o locali)
- Fino a 480² linee telefoniche ISDN (o analogiche)
- Fino a 120 linee telefoniche VoIP
- Fino a 120 linee telefoniche WAN
- Fino a 30 canali FAX
- Fino a 16 risponditori automatici con fasce orarie indipendenti
- Fino a 120 linee risponditore automatico (IVR)
- Nessun limite per gestione chiamate multiple (per singolo client SW)

E' una soluzione unica ed innovativa che permette di gestire la telefonia IP integrata con il **CRM**.

La tecnologia VoIP permette la piena integrazione della telefonia alla rete dati aziendale. Grazie a questa integrazione, che rappresenta il vero valore aggiunto della telefonia VoIP, si può usare un solo strumento di lavoro, il PC, per svolgere tutte le attività operative.

L'efficienza è quindi il principale risultato che si consegue con l'integrazione della telefonia alla rete dati e la convergenza di tutte le attività di comunicazione nello strumento di lavoro più importante in azienda: il PC. Avere servizi avanzati a portata di click vuol dire anche essere più produttivi. Una piattaforma di comunicazione unica ed integrata offre maggiori servizi a valore aggiunto per il cliente e quindi maggiore produttività nello svolgimento delle attività commerciali, amministrative e tecniche.

Il Centralino software VOIP, tramite un PC dedicato e quindi più affidabile dei centralini tradizionali (grazie anche alla possibilità di lavorare in parallelo ed in back up), gestisce contemporaneamente ed in maniera trasparente le linee tradizionali, le linee VoIP ed il fax. Gli interni del centralino VoIP sono preferibilmente postazioni PC dove risiede il soft phone e dotate di telefono o cuffia USB.

Il centralino VOIP ed il soft phone (il software telefonico installato sul tuo computer) sono pienamente integrati con i moduli del CRM:

- Chiamata immediata ed automatica direttamente dall'applicazione (click-to-call)
- Selezione diretta del numero da chiamare
- Visualizzazione automatica delle informazioni prima di inoltrare la chiamata
- Configurazione delle regole di inoltro automatico delle telefonate in entrata
- Visualizzazione automatica delle informazioni prima di rispondere:
 - i tecnici possono visualizzare immediatamente i dettagli dei prodotti installati presso il cliente insieme con gli eventuali contratti di manutenzione;
 - il reparto vendite può disporre di un riepilogo dei prodotti venduti, dei contratti e delle offerte commerciali;
 - l'ufficio amministrativo può avere immediatamente a disposizione l'estratto conto e le schede contabili, oppure la scheda "rischio cliente" e lo scadenziario, etc.

² 120 in modalità singolo server

2. Attivare l'integrazione con VOIP

2.1 Impostazioni sul CRM

I punti da effettuare sono molto semplici:

1) entrare nel CRM con un utente che ha le facoltà di accedere al menu **Utilità | Opzioni**. Per tutti gli utenti che dovranno avere l'integrazione abilitata entrare nelle relative Opzioni, pagina **CTI** e selezionare il CHECKBOX **"IPhone.BOX"** e salvare le opzioni dell'utente.

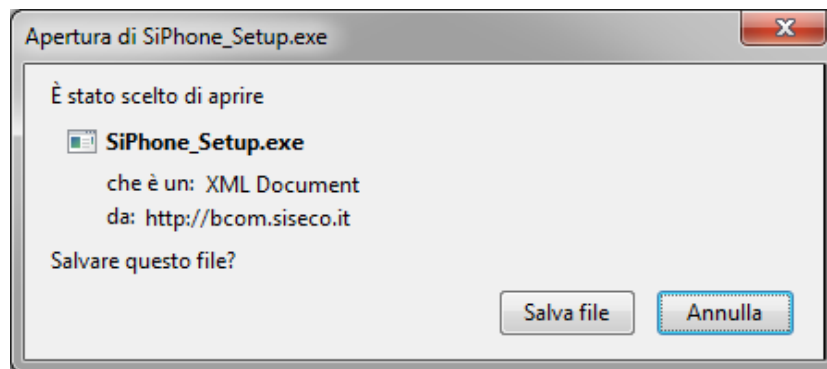


2) su tutte le postazioni che dovranno operare in modo integrato

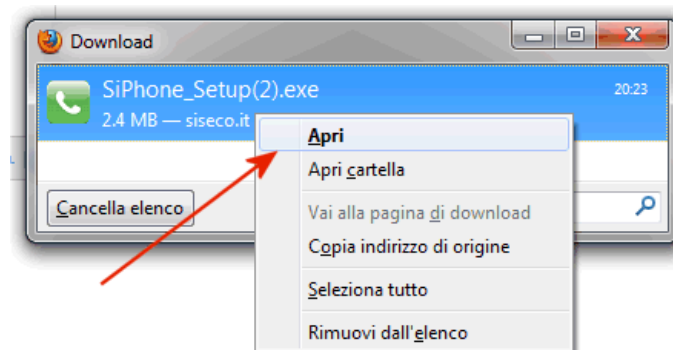
- entrare nell'home page del CRM, aprire la voce di menu **"Voip | Installa Phone Integration"**. Questo setup opera esclusivamente su piattaforme Windows. E' indipendente dal Browser utilizzato.
- assicurarsi che sia stato installato il plug in Flash Player all'interno del browser che si desidera utilizzare (consigliamo Firefox oppure Google Chrome). Nel caso andare al seguente indirizzo per installare il plug in di Flash Player: <http://get.adobe.com/it/flashplayer/>



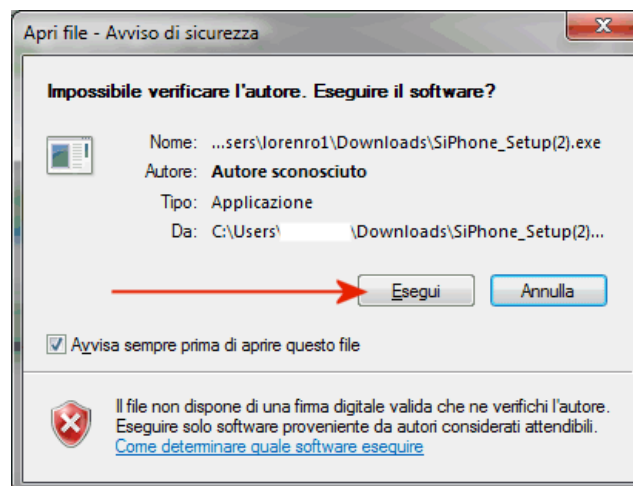
Dopo aver selezionato "Installa Phone Integration", nel caso di Firefox ad esempio selezionare "Salva File"



Al termine del download, selezionare il file scaricato, tasto destro del mouse e selezionare APRI.



Infine premere ESEGUI



Se sul computer è attivo il controllo dell'account utente premere **SI** per confermare il proseguimento dell'operazione di lancio setup. Una volta che il setup è partito premere **Avanti** e poi **Installa**. Questo setup dura pochi istanti.

2.2 Impostazioni sul SoftPhone

E' essenziale che VOIP sia già installato e funzionante correttamente.

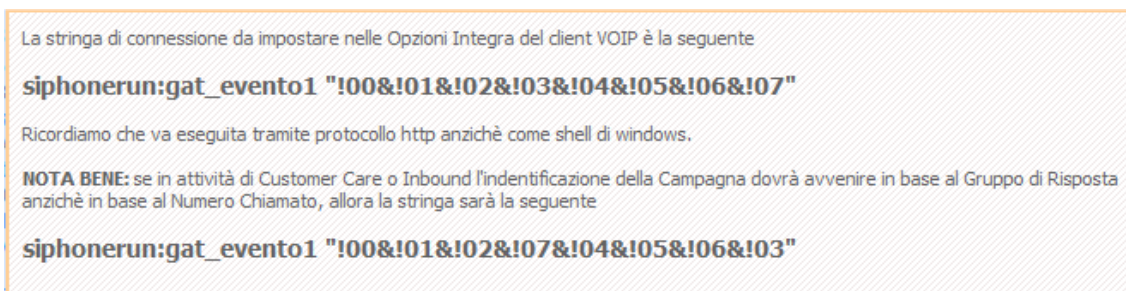
Sul computer dell'utente sarà quindi presente il client di VOIP che è già in grado di operare in modo autonomo per fare e ricevere telefonate.

Se questa è la situazione per attivare l'integrazione con il CRM effettuare i seguenti passaggi:

1) entrare nell'home page del CRM, aprire la voce di menu "**Voip | Copia Stringa Integra**".



Comparirà il seguente messaggio.

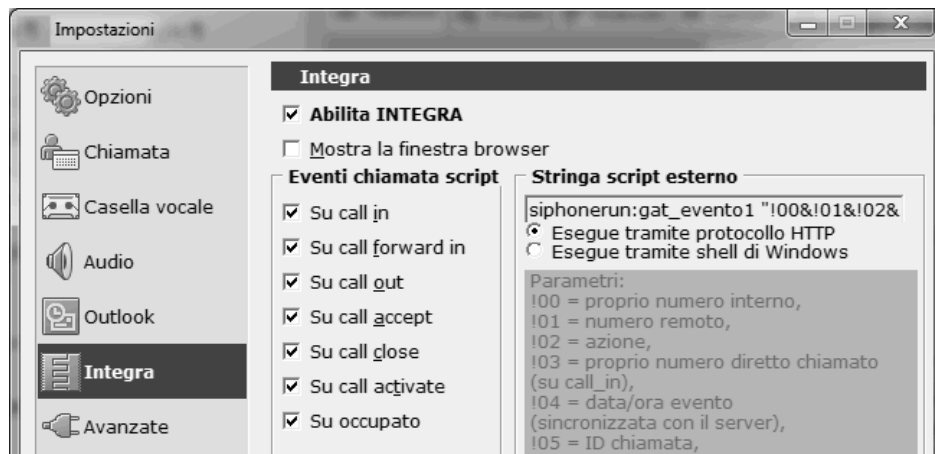


Seleziona con il mouse la prima stringa **siphonerun:gat_evento1 "!00&!01&!02&!03&!04&!05&!06&!07"** e quindi premi la combinazione CTRL+C per copiarla.

2) lanciare il client Voip e andare nel menu **Opzioni | Impostazioni**, quindi pagina **Integra** ed impostare come indicato nell'immagine.

Andare nel campo "Stringa Script Esterno" e premere la combinazione CTRL+V

(incollando il testo appena copiato)



Quindi selezionare anche:

- Abilita Integra = SI
- Eventi chiamata Script = Mettere il flag su tutti gli eventi
- Esegue script tramite protocollo HTTP

Premere OK e rilanciare il client VOIP.

NOTA BENE: queste impostazioni della sezione Integra possono essere anche configurate in modo centralizzato per tutti gli utenti mediante l'utilizzo dei Profili e dei Permessi nella parte amministrativa di VOIP. Per queste funzionalità rimandiamo alla relativa documentazione.

2.3 Integrazione avvenuta !

A questo punto la configurazione relativa all'integrazione è terminata.

Il CRM è quindi in grado di effettuare e ricevere chiamate con il client di VOIP.

A questo punto la gestione delle attività di tipo telefonico sarà completamente automatizzata !

In multimedia si avrà la seguente situazione esemplificativa:

Prima della conversazione. Fare click sull'icona per far partire la chiamata.



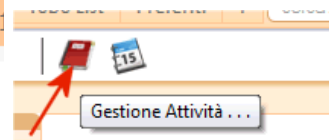
Durante lo squillo e prima della risposta....



Alla risposta ...



con la possibilità di mettere in pausa (l'utente dall'altro capo del telefono ascolta la musica di attesa impostata sul centralino), chiudere la chiamata o attivare la "REGISTRAZIONE" della chiamata.



2.4 Considerazioni generali e icone

Prima di procedere con l'integrazione con VOIP è opportuno conoscere come il CRM evidenzia alcuni comportamenti nel caso di integrazione attivata sull'utente.

Entrare nella Multimedia (Contact Management | Gestione Attività...) oppure

All'interno della Multimedia (la maschera di gestione di tutte le attività del CRM) nella zona sinistra è presente un box relativo all'operatore, che può assumere i seguenti stati:

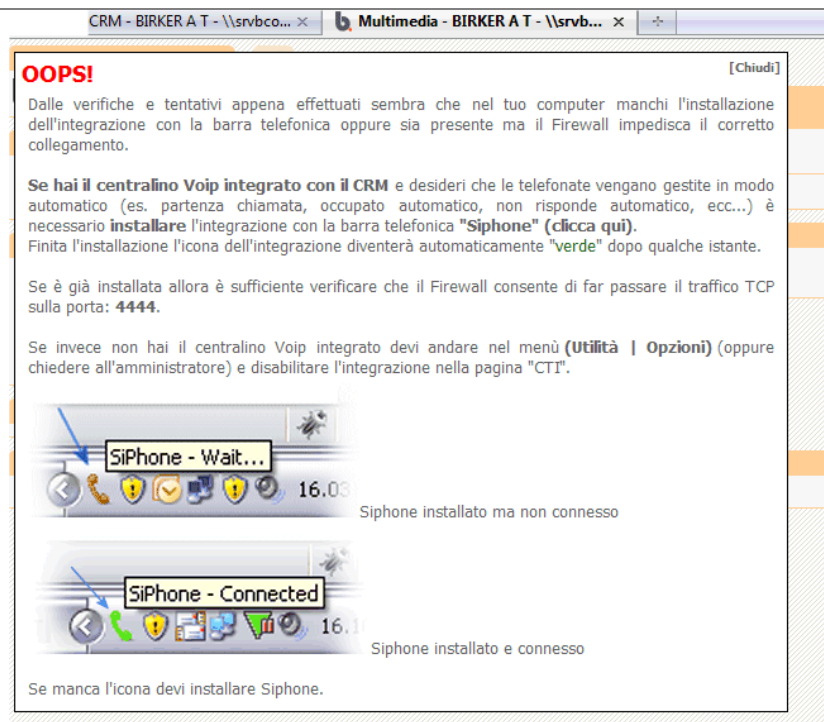


Integrazione con voip disattiva. Da attivare con l'opzione nel menu Utilità | Opzioni, pagina CTI. Utente per utente.



Integrazione abilitata e link di connessione con il plug-in che è in corso di verifica. Se dopo un po' di secondi il link rimane giallo, verrà visualizzata una maschera "OOPS" che spiega all'utente cosa è successo.

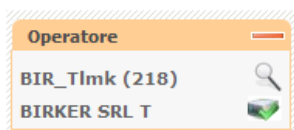
Vedi esempio:



Integrazione abilitata per l'utente e link con il plug in attivo.

Il numero di interno è già stato individuato (**nell'esempio 218**). Questo dato è fondamentale per il funzionamento CRM e viene gestito in modo automatico e dinamico senza alcuna configurazione ulteriore.

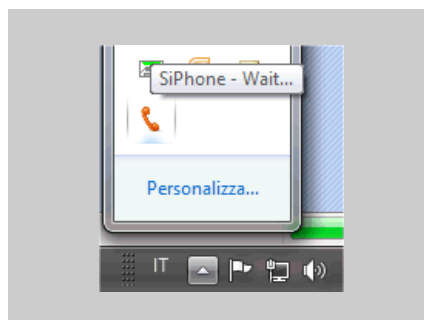
Questo numero di interno viene anche memorizzato sul database del CRM all'interno dell'anagrafica dell'operatore corrente nel campo "Agenti.PHONEINTERNALVOIP".



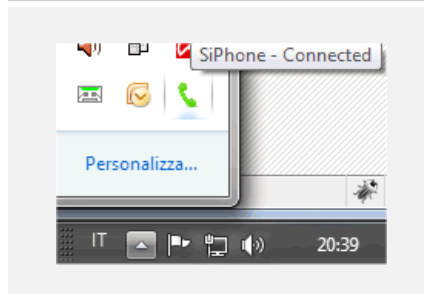
NOTA BENE: il numero di interno viene individuato AUTOMATICAMENTE. L'unica accortezza che nel client telefonico (SoftPhone) di VOIP sia stata selezionata l'opzione Salva Username/Password nel menu Opzioni | Impostazioni.



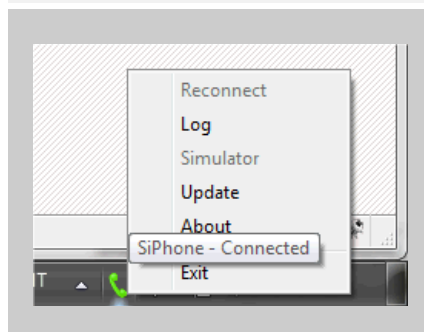
A livello di plug-in installato è possibile evidenziare lo stato guardando nella barra delle applicazioni di Windows, vicino all'orologio.



Questo stato indica che è in corso il tentativo di connessione via socket con il plug-in Flash della maschera di gestione delle attività del CRM. Se dopo alcuni secondi la situazione rimane in Wait si può riavviare il browser, verificando che sia anche l'unico browser aperto sul CRM.



Questo stato indica che è il tentativo di connessione via socket con il plug-in Flash della maschera di gestione delle attività del CRM è AVVENUTO correttamente. A questo punto tutti gli eventi della barra telefonica interagiscono con il CRM.



Il Plug-in ha un suo menu contestuale che può essere utilizzato per attivare l'UPDATE automatico oppure la finestra di LOG in cui si notano tutti i comandi che vengono scambiati tra il CRM e la barra telefonica. Possono essere utili per individuare eventuali configurazioni anomale.

L'opzione di Log va attivata manualmente dall'utente. La finestra di Log opera in modalità "Sempre in primo piano".

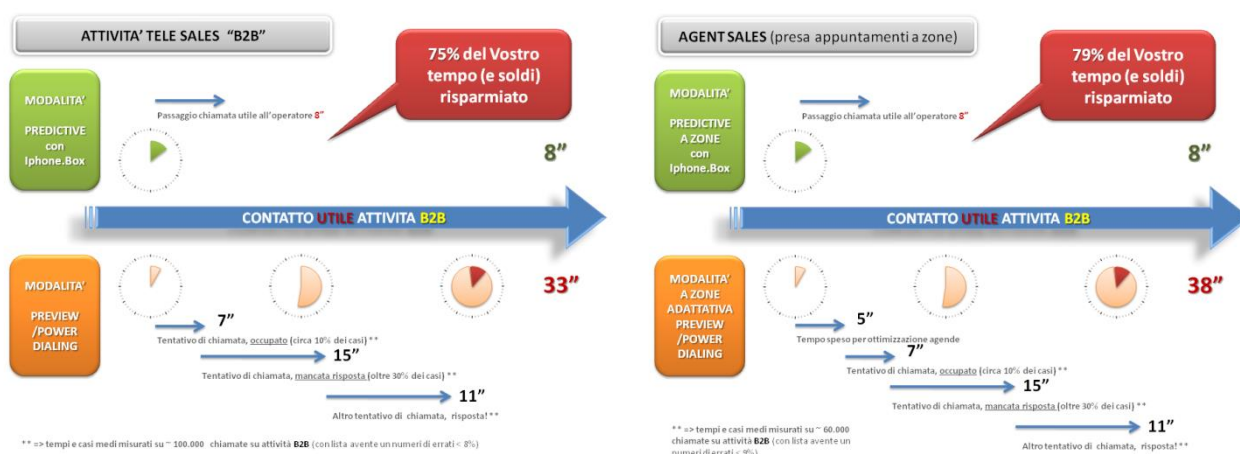
3. Utilizzi molto il telefono?

3.1 Premessa

Per coloro che utilizzano molto il telefono durante l'attività commerciale è disponibile un modulo avanzato che è in grado di aumentare la produttività dei venditori e degli operatori di telemarketing. Con questo modulo le chiamate Outbound sono gestite da un apposito servizio lato server che applica algoritmi di Power Dialing e di Adaptive Predictive Dialing per la composizione dei numeri da instradare verso gli operatori, in modo da generare solo contatti utili. Nelle campagne di telemarketing aumenta la produttività fino al 50% rispetto ai sistemi manuali.

La media dei minuti di conversazione passano da 30-35 a 40-50 minuti/ora.

Per ulteriori informazioni contattare il proprio commerciale.

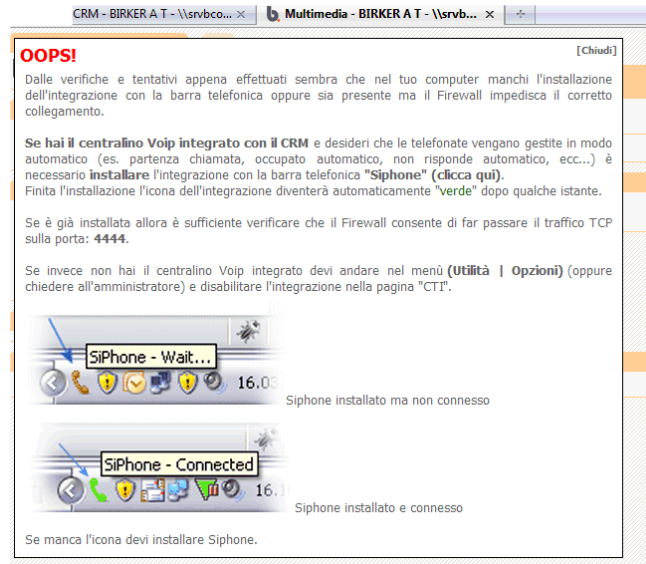


Vantaggi di business	Funzionalità principali
Completo supporto contemporaneo per attività B2C e B2B. Mediante una semplice configurazione è possibile gestire le prerogative tipiche di ogni tipologia di campagna.	Anteprima del dialing - Presenta all'operatore un record del cliente da verificare prima di effettuare la chiamata
Completo supporto sia per attività TELESale sia per attività AGENTSale. Il sistema consente di attivare in parallelo diversi algoritmi predittivi, funzionali alla tipologia di attività (TELE o AGENT)	Dialing di precisione - Elimina le chiamate di disturbo dovute all'indisponibilità degli operatori
Ottimizzazione contemporanea delle agende appuntamenti, delle zone e delle chiamate Predictive !	Predictive Dialer - Avvia le chiamate outbound sulla base dell'anticipata disponibilità dell'operatore
Maggiore produttività e possibilità di fornire un servizio di qualità superiore utilizzando sofisticati algoritmi di predictive dialing e strumenti per l'ottimizzazione degli operatori	Analisi delle chiamate - Consente di rilevare i risultati derivanti dal mancato contatto (linea occupata, nessuna risposta o segnale fax) con un elevato livello di precisione
Ottimizzazione degli investimenti con Computer	Call Blending - Consente di ottimizzare l'assegnazione

Telephony Integration (CTI) già compresa e totalmente autonoma	degli operatori per la gestione delle chiamate inbound e outbound
Riduzione dei costi operativi al minimo mediante soluzioni su sistema distribuito e connettività IP per gestire più team di operatori e postazioni di dialing	Connettività IP - Consente di ridurre i costi telefonici offrendo connettività VoIP (Voice over IP) tramite una rete dati esistente alle postazioni degli operatori in sede o fuori sede
Implementazione di misure di sicurezza in grado di supportare una rigida conformità alle normative aziendali e del settore	Dialing multinumero - Aumenta la probabilità di stabilire un contatto grazie alle opzioni di multiselezione degli ultimi tre numeri e del numero dell'interno
Miglioramento dell'efficienza degli operatori mediante una complessa classificazione delle chiamate e opzioni desktop aperte e personalizzabili	Multi campagna - Consente agli operatori di gestire contemporaneamente più campagne attive in modo semplice. Il sistema evidenzia sempre in modo rapido e chiaro (utilizzando ad esempio colorazioni differenti, oltre agli scripting differenti) a quale campagna si riferisce la chiamata in corso
Coinvolgimento in interazioni personalizzate ed efficienti in grado di produrre un'esperienza positiva e di promuovere future opportunità di vendita	Priorità Automatiche - Assegna automaticamente la priorità ai contatti definendo criteri specifici per ogni tipologia di esito. Questo consente di definire in modo molto preciso le politiche di richiamo
Gestione delle campagne con strumenti di supporto delle decisioni e della gestione solidi e flessibili	Gestione degli avvisi - Consente ai responsabili di verificare costantemente le prestazioni del sistema e di essere immediatamente avvisati quando queste richiedano intervento
Gestione attività Inbound e Outbound contemporanea - E' possibile anche definire un limite massimo di linee utilizzabili per ogni campagna Outbound Predictive	Gestione delle richiamate - Consente di gestire i requisiti di richiamata pianificata per l'operatore
Completa flessibilità. E' possibile modificare in tempo reale le impostazioni del sistema anche durante l'attività	Richiamate private - Consente agli operatori di specificare se desiderano essere assegnati come "titolari" di una determinata chiamata
Garanzia di conformità alle normative per gli operatori e per i clienti grazie a strumenti per la gestione delle attività come i livelli di chiamate di disturbo e i tempi di chiamata	Skills-based Routing - Associazione degli operatori con skill particolari a clienti specifici
	Reportistica completa - Consente di ottenere una visualizzazione chiara e concisa delle prestazioni del contact center grazie alla creazione di report esaustivi

4. FAQ

D. Ho già fatto tutta l'integrazione ma quando vado in Multimedia continua esce sempre la videata "OOPS" ?



R. Andare sull'icona del telefonino vicino all'orologio, tasto dx e scegliere Exit.

