



ProCall Enterprise Gesprächsfenster

Anpassungen für CRM- / ERP- und Branchenlösungen



Webinar, 6. November 2014

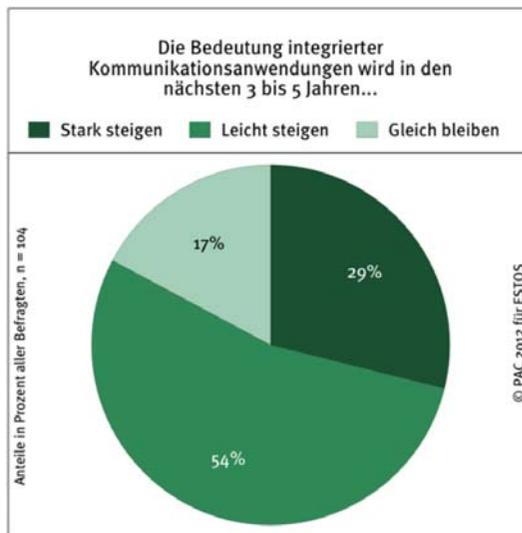
Agenda

- Einleitung
 - Vorteile einer ProCall Integration in Drittanwendungen
- Planung und Design
 - Zusammenspiel Front- und Backendsystem
 - Umgebungsbedingungen
 - Anforderungen und Integrationskonzepte
 - Client UI - Web vs. Windows Anwendungen
- Anwendungsbeispiele
 - ProCall Bordmittel (Aktionen)
 - Anpassung der XSL-Templates
 - Gesprächsfenstererweiterung
 - ProCall Enterprise SDK Komponenten
- Fazit

Einleitung

Vorteile einer ProCall Integration

- Erleichterung einfacher aber häufig genutzter Workflows
- Berlecon / PAC Studie 2012



Die Integration von Kommunikations- und Geschäftsanwendungen wird sowohl für den Unified Communications- & Collaboration- (UCC-) als auch für den Unternehmenssoftware-Markt immer wichtiger.

Sie birgt enormes Prozessverbesserungs-Potenzial für mittelständische Unternehmen, die den Kundenservice ausbauen und ihre ERP- und CRM-Systeme für die Kundenkommunikation effektiv einsetzen wollen.

Immer mehr ITK-Verantwortliche fordern deshalb die Unterstützung der ITK-Prozessintegration durch die Anbieter von Unternehmenssoftware.

Siehe <https://www.pac-online.com/download/6852/120776>

- Bitte beachten Sie auch unser Webinar zu Produkt MetaDirectory

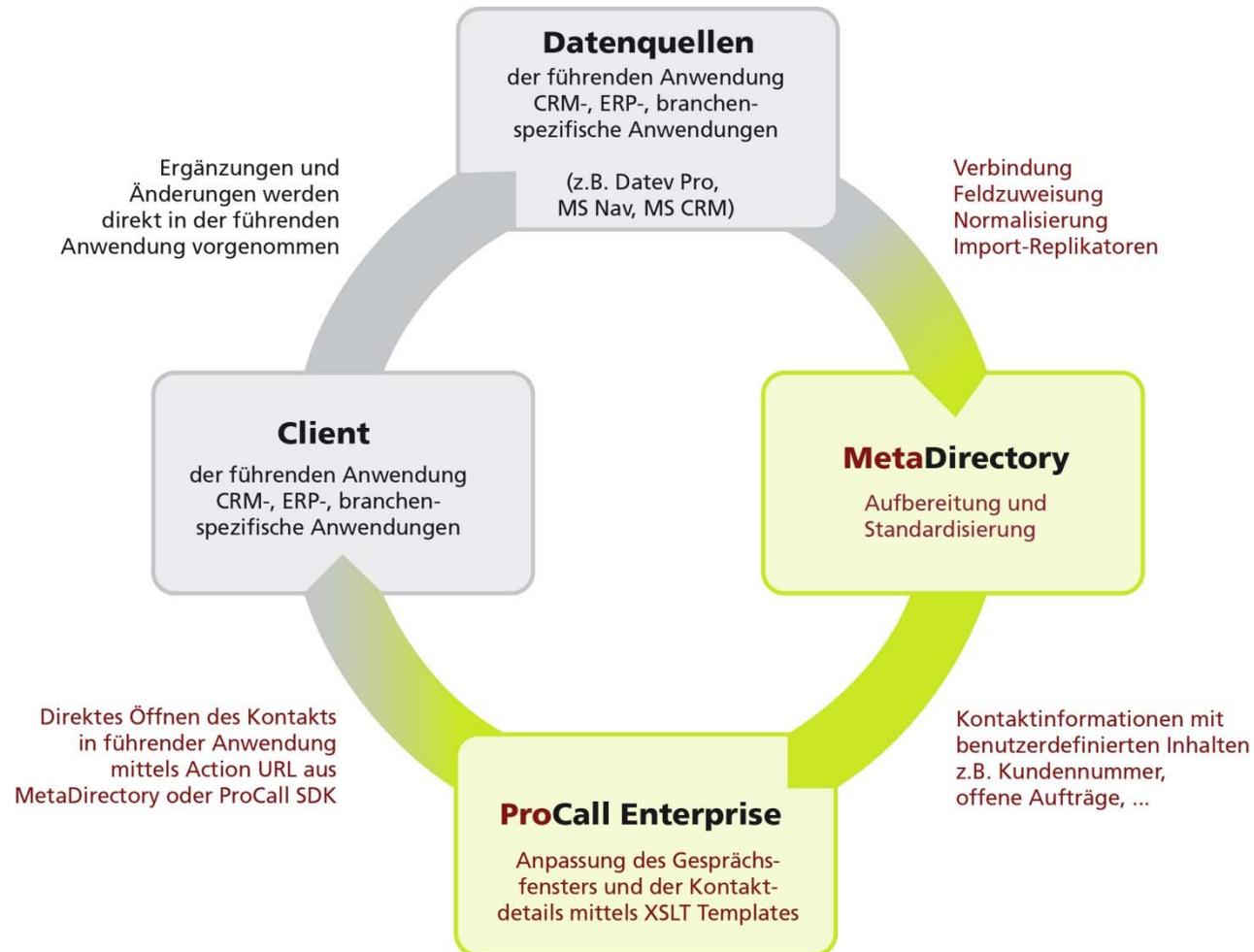
Siehe http://www.estos.de/fileadmin/user_upload/downloads/md35/Webinar_L%C3%B6sungsbaustein_MetaDirectory_final.pdf

Planung und Design

Umgebungsbedingungen

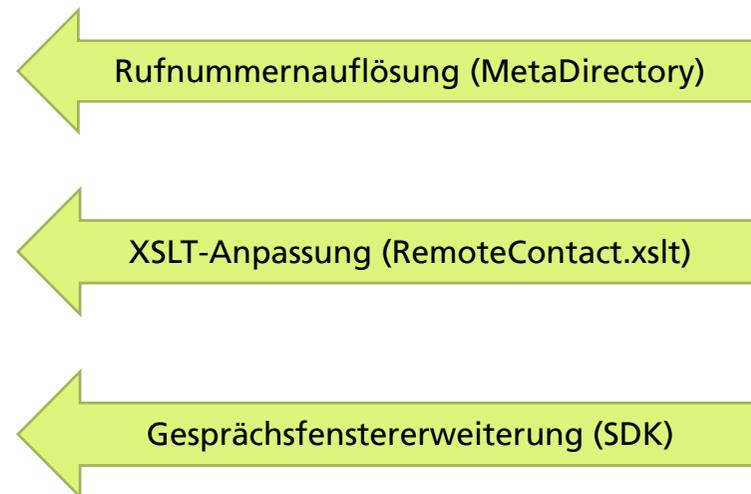
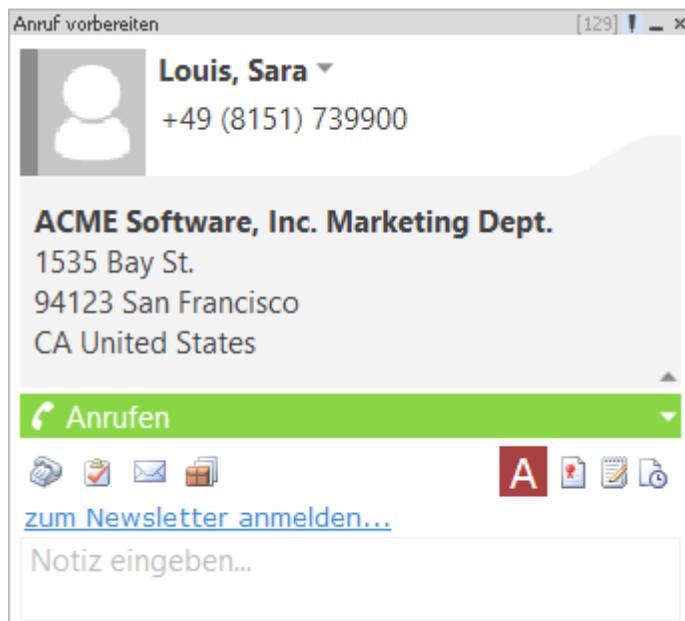
- Drittsystem mit integrierter TAPI Unterstützung
 - Verwendung welchen ProCall Remote TSPs?
 - Client Proxy TSP für die Windows Wählhilfe (Standard)
 - Erweiterter Remote TSP für vollwertige TAPI Unterstützung auf Einzelplatz PCs
 - Multiline TSP für vollwertige TAPI Unterstützung auf Windows Terminal Server
- Drittsystem ohne eigene TAPI Unterstützung
 - Lässt sich die Anwendung von außen steuern?
 - Welche Schnittstellen werden unterstützt?
 - Wie erfolgt die Wertübergabe?
 - Welche Werte können verarbeitet werden?
- Verwendung von Kontaktdaten des Drittsystems
 - Sind die Datenstrukturen des Drittsystems bekannt?
 - Falls ja können die Daten direkt repliziert werden
 - Falls nicht, ist ein Betreuer des Drittsystems hinzuzuziehen

Zusammenspiel Front- & Backend



Integrationskonzepte und -tiefe

- Anforderungen und Integrationsplanung



Web- vs. Windows Anwendungen

- Ausgangssituation
 - Das ProCall Enterprise Gesprächsfenster ist webbasiert
- Methoden zur Anwendung
 - Webbasierte Anwendung
 - Verwendung von http(s): – Weblinks
 - Übergabe von Werten als QUERYSTRING
 - Windowsbasierte Anwendung
 - Nutzung von ActiveX-Komponenten für Kommandozeilenaufruf
 - Beispielsweise shell.application oder wscript.shell
 - Internet Sicherheitseinstellungen sind zu berücksichtigen
 - Übergabe von Werten als Kommandozeilenparameter
 - Exotischere Methoden (nur der Vollständigkeit halber)
 - URL-Handler, z. B. OurCrm://
 - Zwischenablage

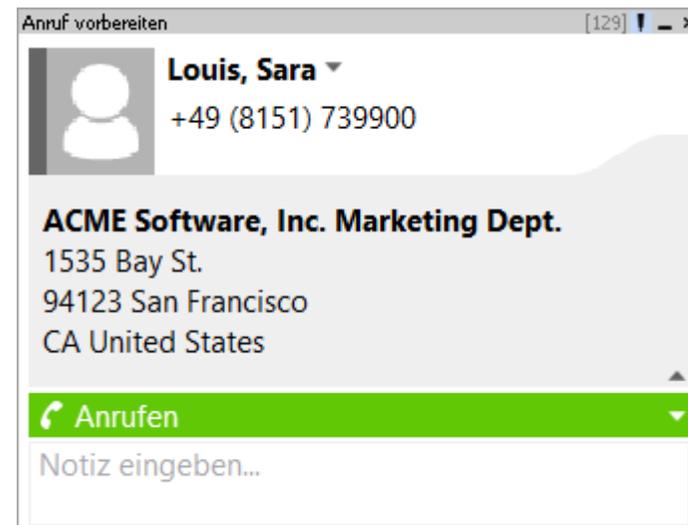
Anwendungsbeispiele

Anwendungsbeispiele

- Schrittweise Integrationsbeispiele
 - ProCall Bordmittel
 - Rufnummernauflösung via MetaDirectory
 - Verwendung der ProCall Aktionen
 - Anpassung der XSL-Templates
 - Verwendung vorhandener XSL-Objekte
 - Web- und Mail-Links
 - Einfaches Hinzufügen einzelner XSL-Objekte
 - Custom Fields
 - Gesprächsfenstererweiterung
 - Mittels HTML, JavaScript und CSS
 - Mittels vorgefertigter ProCall SDK Snippets

Anwendungsbeispiele

- ProCall Bordmittel
 - Rufnummernauflösung via MetaDirectory (MetaDirectory ist nicht Bestandteil von ProCall Enterprise)
 - Vergleich ohne und mit Rufnummernauflösung (ohne spezielle XSLT Anpassung)



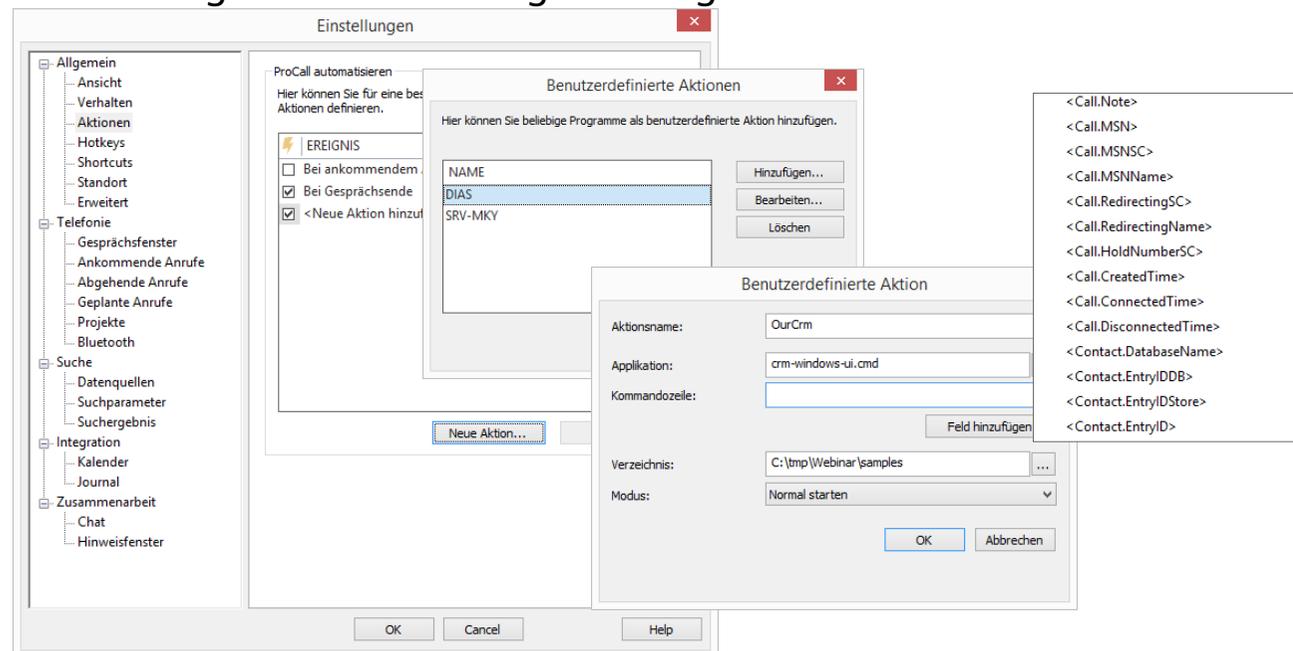
Anwendungsbeispiele

- ProCall Bordmittel

- Verwendung der ProCall Aktionen
- Beispiel Aufruf eines Kommandozeilenkriptes `crm-windows-ui.cmd`

```
"c:\Program Files\<OurCrm>\DirectLink.exe" %1
```

- Verwendung in den Einstellungen -> Allgemein -> Aktionen



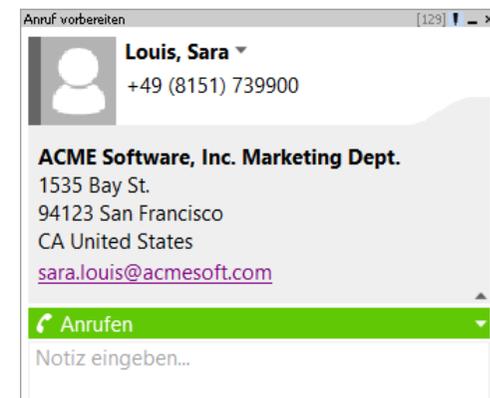
Anwendungsbeispiele

- Anpassung der XSL-Templates
 - Verwendung vorhandener XSL-Objekte für Web- und Emaillinks
 - Beispiel anzeige von Web und Emaillinks, via Template

"c:\Program Files (x86)\ESTOS\ProCall 5\templates\RemoteContact.xslt

```
</table>
</td>
<xslt:if test="normalize-space(XSLT/General/PicturePresenceHeight) = '16' and XSLT/Contact/binaryda
<td align="right">
<span style="display:none;">PCB-2562</span>
<xslt:element name="img">
  <xslt:attribute name="src">RemoteContact!jpegPhoto</xslt:attribute>
</xslt:element>
</td>
</xslt:if>
</tr>
<!-- Web link example -->
<!--
<xslt:if test="normalize-space(XSLT/Contact/WebPageURL) != ''">
  <xslt:call-template name="buildlink">
    <xslt:with-param name="linkaddress" select="XSLT/Contact/WebPageURL"/>
    <xslt:with-param name="linktext" select="XSLT/Contact/WebPageURL"/>
    <xslt:with-param name="mailto" select="XSLT/Contact/EMail"/>
    <xslt:with-param name="mailto" select="XSLT/Contact/EMail"/>
    <xslt:with-param name="mailto" select="XSLT/Contact/EMail"/>
  </xslt:call-template>
</xslt:if>
-->
<!-- Mail link example 1 -->
<!--
<xslt:if test="normalize-space(XSLT/Contact/EMail) != ''">
  <tr><td>
    <xslt:call-template name="buildmailink">
      <xslt:with-param name="linktext" select="XSLT/Contact/EMail"/>
      <xslt:with-param name="recipient" select="XSLT/Contact/EMail"/>
      <xslt:with-param name="subject">Thank you for calling...</xslt:with-param>
    </xslt:call-template>
  </td></tr>
</xslt:if>
```

Kommentare entfernen

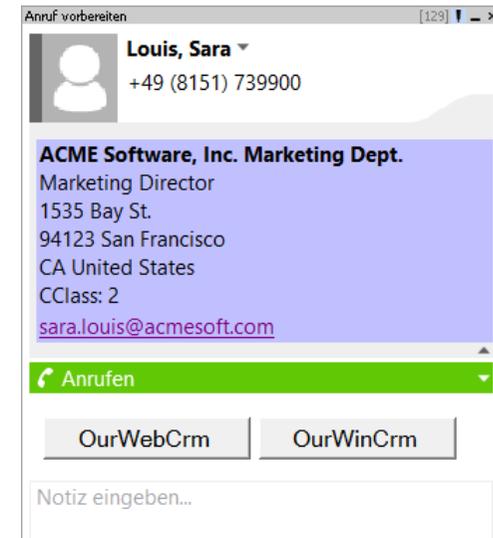


Anwendungsbeispiele

- Gesprächsfenstererweiterung
 - Mittels HTML, JavaScript und CSS
 - Beispiel eines Javascriptes für ein Web- und ein Windows-Frontend

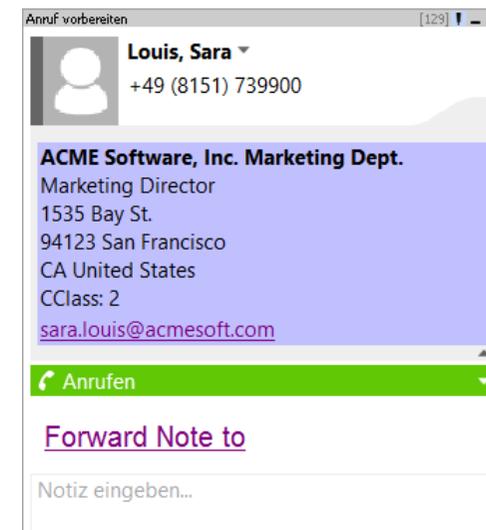
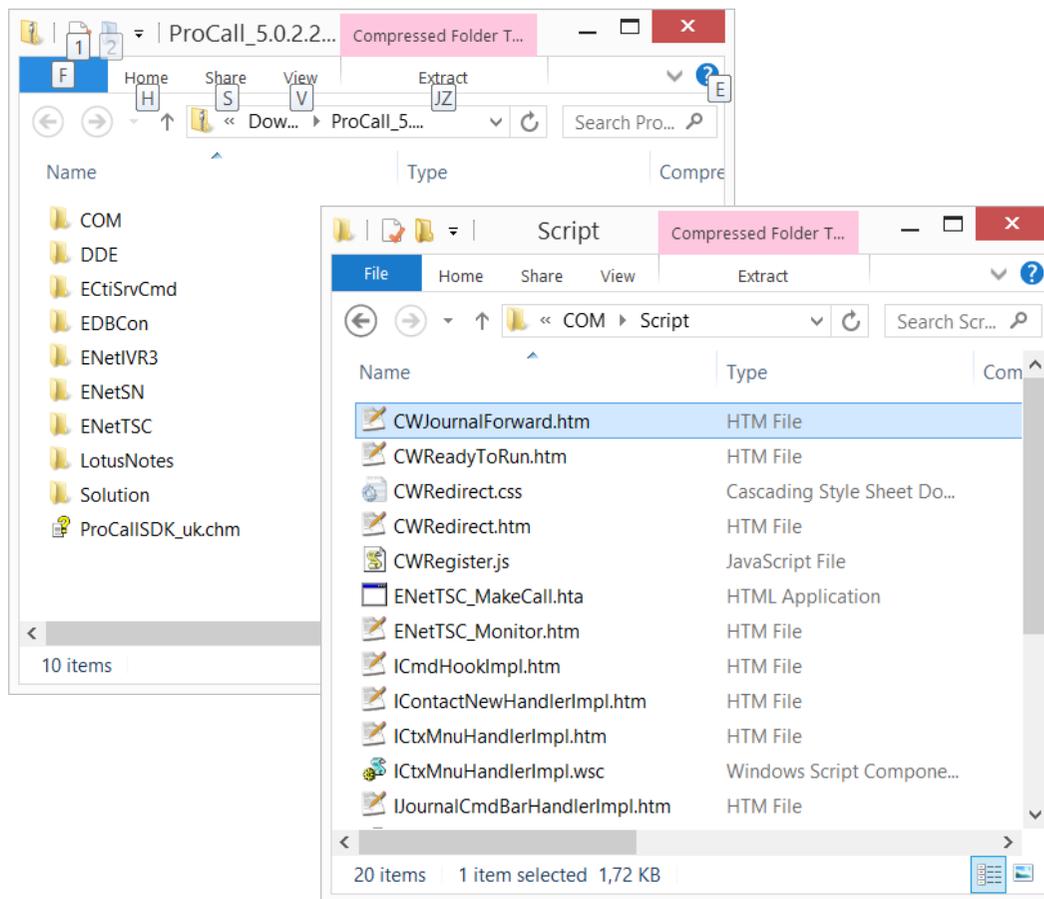
```
// Web-Frontend
function ForwardLink(){
  var oCallInfo = window.external.ContextData.Item(1);
  var oContact = oCallInfo.RemoteContact;
  var oRemoteNo = oCallInfo.RemoteNumber.replace("+", "%2B");
  /* Beispiel Link in ein CRM-System */
  var strLink = "https://ourcrm.<kunde>.de/sfa/conts/edit.aspx?id=" + oContact.EntryID;
  /* Testlink zu Telefonbuch Deutschland */
  //var strLink = "http://www3.dastelefonbuch.de/?kw="+oRemoteNo+"&s=a20000&cmd=search&ort_ok=0&sp=55&vert_ok=0&aktion=23";
  /* Link öffnen */
  window.open(strLink);
}
```

```
// Windows Frontend
function OpenUi(){
  /* get values */
  var oCallInfo = window.external.ContextData.Item(1);
  var oContact = oCallInfo.RemoteContact;
  var cmdString = oContact.EntryID;
  /* create script object */
  var oWshShell = new ActiveXObject("shell.application");
  oWshShell.ShellExecute("ourcrm.exe", cmdString, "c:\\ourcrm", "", 1);
}
```



Anwendungsbeispiele

- Gesprächsfenstererweiterung
 - Mittels vorgefertigter ProCall SDK Snippets
 - Beispiel eines Javascriptes für ein Web-Frontend



Fazit

Fazit

- Vorteil einer ProCall Integration in Drittanwendungen
 - Effizientere Abläufe in kommunikationsintensiven Workflows
- Flexibilität in der Integration
 - Je nach Umgebungsbedingungen und Anforderungen kann die Integrationstiefe frei definiert werden
 - Im Rahmen der technischen Möglichkeiten sind der Ausgestaltung kaum Grenzen gesetzt
- Verwendung gängiger Standards
 - XSL, HTML, JavaScript und CSS
- Investitionsschutz
 - Alle erforderlichen ProCall Bausteine in der Lizenz enthalten
 - Änderungen in den XSL-Templates sind Updatesicher
 - Übertragbares Grundprinzip

Danke für Ihre Aufmerksamkeit

Nächstes Webinar:

Sofortstart: Unified Communications und CTI, Audio/Video mit WebRTC

Installation von ProCall Enterprise für
Windows, Mac, Android, iPhone & iPad

am 11.11.2014 um 08:30 Uhr