מדריך למשתמש עבור הפעלת מערכת CRM

בסרגל כלים סנטריקס

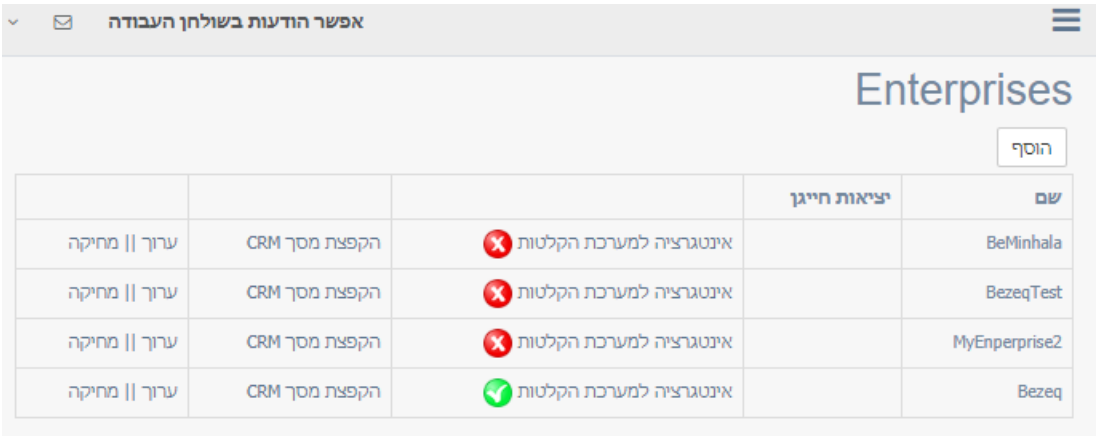
<u>סרגל הכלים של הסנטריקס מאפשר אינטגרציה עם מערכות CRM הבאות:</u>

- Power link
- Priority
- עתיד
- CITV
- CRMC
- WEB CRM שעובד עם הקפצת מסך עם פרמרטים
- CRM אפליקטיבי שעובד עם הקפצת מסך עם פרמטרים

<u>האינטגרציה מתבצעת ב-2 אופנים:</u>

1. **הקפצת מסך בכניסה / הוצאת שיחה –** בכל כניסת שיחה נפתח לינק עם פרטי הלקוח עפ"י מספר טלפון של המתקשר.
2. **אינטגרציה למערכת הקלטות -** בסוף כל שיחה הסרגל פונה למערכת ההקלטות לקחת את הלינק להקלטה ושולח את הלינק למערכת ה CRM.

<u>ההגדרה מתבצעת בתפריט הגדרות > Enterprises</u>



עמוד הקפצת מסך CRM

עמוד זה קובע את אופן הקפצת מסך בשיחה נכנסת / יוצאת.

סוג הקפצה:

דפדפן: הלינק יפתח בדפדפן ברירת המחדל.
בסרגל: הלינק יפתח בחלונית בתוך הסרגל.
שירות רשת: ביצוע פעולות Web service POST ללינק המסופק ללא פתיחה של דפדפן.

הפעלה ב:

מתי הקפצת המסך תתרחש: בשיחה נכנסת / בשיחה יוצאת / בלחיצה.
בלחיצה משמע שהמסך לא יקפוץ באופן אוטומטי בזמן שיחה נכנסת אלא רק בעת שהנציג ילחץ על לחצן ה CRM

לינק להקפצת מסך:

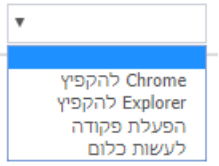
בשיחה נכנסת. בלינק ניתן להכניס פרמטרים על השיחה בפורמט CRM הלינק שיפתח את מסך ה והפרמטר ישתנה בכל שיחה בהתאם לפרטי הלקוח. פרמטרים אפשריים{parameter} :

{DIRECTION} – בהתאם לכיוון השיחה in/out
{NUMBER} – מספר הטלפון של הלקוח
{DNIS} – מספר הטלפון שהלקוח חייג
{AgentID} – מספר השלוחה של הנציג

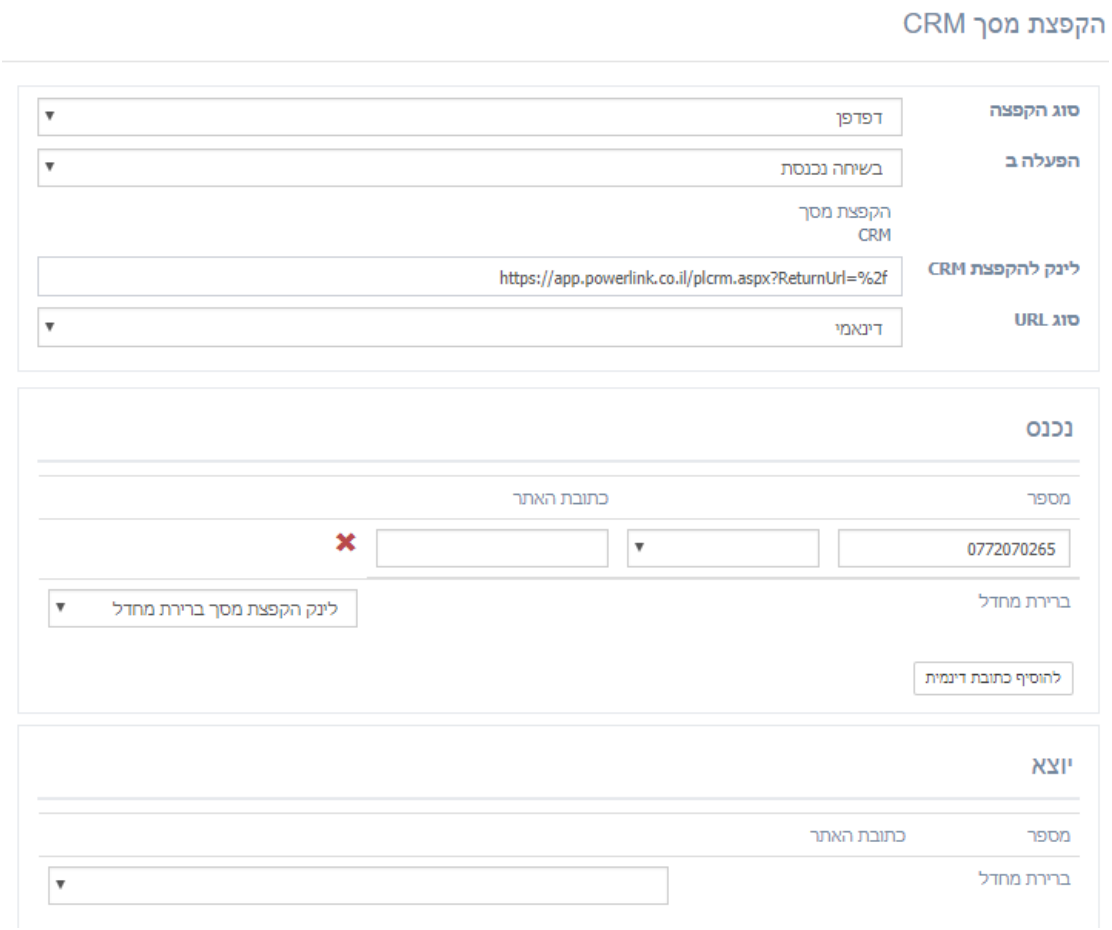
בכל שיחה נפתח חלון חדש בכדי לא לדרוס עדכונים שביצעו בעמוד של הלקוח.
דוגמא ללינק להקפצת מסך:
http://www.mycrmpage.co.il/?phone={PHONE}

סוג URL:

סטאטי: משמעותו שתמיד קופץ אותו לינק
דינאמי: מאפשר לבחור חוקים מיוחדים להקפצת מסך. החוקים מתיחסים לביצוע פעולות שונות בהתאם למספר הקבוצה שממנה נכנס השיחה.
אופן ההגדרה:
מספר: מספר הקבוצה
בחירת אופן ההקפצה

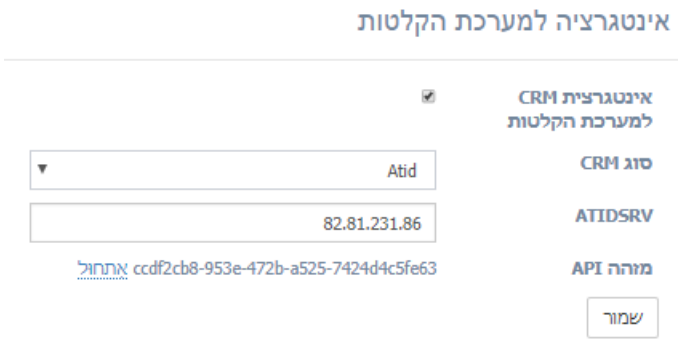


כתובת האתר: לינק להקפצה כפי שפורט בסעיף הקודם.
במידה ובוחרים "הפעלת פקודה" יש להכניס את הפקודת הרצה (Run Command)



אינטגרציה למערכת ההקלטות:

דף זה קובע את אופן האינטגרציה למערכת הקלטות.



ראשית עליך לסמן V בכדי להעפיל את האינטגרציה למערכת ה CRM.

בזק – החברה הישראלית לתקשורת בע"מ

לאחר מכן יש לבחור את סוג ה CRM מהרשימה.
לאחר מכן יש להכניס את הפרמטרים הנדרשים עבור האינטגרציה.
הפרמטרים משתנים בהתאם למערכת ה CRM.