

CRM integráció API-val



Az ember ideje általában a legértékesebb, ezért érdemes helyettesítő műveletekkel kiváltani!

Az idő pénz, az információ hatalom! Bármilyen területen is tevékenykedik, ez a két alapigazság egészen biztosan vonatkozik vállalkozására. Manapság a különböző rendszerek együttműködési képessége egyike a legfontosabb tényezőknél, mellyel munkatársai munkája, időkihasználása hatékonyabbá tehető. Ha van egy rendszere, amiben ügyfeleiről és a hozzájuk kapcsolódó tevékenységünkről tárol minden fontos információt – nevezzük ezt CRM

rendszernek – akkor evidens, hogy jó, ha ez kapcsolatban áll azzal a rendszerrel, melynek segítségével telefonhívásait lebonyolítja. Így a telekommunikációs rendszerben keletkező valamennyi fontos adat és információ utómunka – azaz költséges emberi beavatkozás – és adatvesztés nélkül juthat el az ügyfélkezelő rendszerbe és ott folyamatosan az ügyfélkapcsolattartók rendelkezésére áll. Ebben segít az **Opennetworks CRM-API megoldása**.

A leggyakoribb igények

Több éves gyakorlatunk van ügyfélkezelő és alközponti rendszerek összekapcsolásában, így jól körvonalazhatók azok az üzleti igények, amikre van kidolgozott CRM-API opcióink. Ezek a következők:

- hívás indítása CRM rendszerből
- CRM rendszer „értesítése” bejövő hívásról
- hívás adatok átadása CRM rendszerbe
- rögzített hívás átadása vagy letöltésének lehetősége a CRM rendszerbe

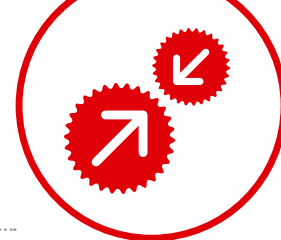
Milyen technológiával valósul meg?

Az összekapcsolást az API (Application Programming Interface) technológia segítségével valósítjuk meg. Az API, azaz az alkalmazásprogramozási interfész egy program azon eljárásainak (szolgáltatásainak) gyűjteménye, amelyet más programok a rendszerek együttműködésének céljából használhatnak. Egy nyilvános API segítségével lehetséges egy programrendszer szolgáltatásait használni anélkül, hogy annak belső működését ismerni kellene. Az Opennetworksnél VIPeX szolgáltatásunkhoz alakítottunk ki olyan API-t, mely lehetővé teszi, hogy a különböző CRM megoldások megkapják a választ ezekre az igényekre. Ez egyúttal azt is jelenti, hogy a megadott funkciók esetén kétirányú kommunikációra van szükség, azaz mind a CRM oldalnak, mind a VoIP oldalnak rendelkeznie kell API funkcióval.

Hogyan működik?

Az API megvalósítása egyszerű HTTP hívásokkal történik, az adatcserére JSON formátumban kerül sor. Ez lehetővé teszi a gyors és egyszerű fejlesztést és a könnyű integrációt. A biztonságról HTTPS kapcsolat, felhasználói név és jelszó gondoskodik.

Az elmúlt időszakban már jó néhány CRM szoftvermegoldás és SaaS platform esetében megvalósítottuk az integrációt, így a CRM megoldások területén is egyre növekszik az Opennetworks VIPeX-el már integrált megoldások száma.



Telefonhívás kezdeményezése a CRM rendszerből/ügyfélkartonból

Hívás kezdeményezéséhez a CRM rendszer oldaláról egy HTTP REST API-t kell meghívni GET metódussal, a megfelelő paramétereket az URL-be kódolva. Az autentikáció felhasználónév+jelszó párossal történik. Ha az autentikáció sikeres, akkor a hívás megindul.

Bejövő hívás értesítő

A VIPeX rendszer bejövő hívás esetén egy HTTP GET kérést küld az ügyfél által megadott URL-re, amiben paraméterként átadja a hívó számát és a hívott számot. Szükség esetén a kérés egyéb paraméterekkel is kiegészíthető (pl. API kulcs). Ennek segítségével a CRM rendszer például fel tudja dobni a telefonáló Ügyfél kartonját a munkatárs számára.

Hívás adatok átadása a CRM rendszernek

A VIPeX rendszerben minden hívás végén pár másodpercen belül lezajlik egy folyamat, aminek eredményeképpen az ügyfél által megadott HTTP REST API URL-jére POST metódussal leküldi a híváshoz tartozó adatokat.

Rögzített beszélgetés (hangfile) letöltése CRM rendszerbe

A hívás adatok leküldése során az üzenet tartalmazhatja magát a hangfile-t BASE64 kódoltan. A másik lehetőség, hogy a hangfájl tartalmát nem küldi a rendszer, csak egy kódolt, egyedi azonosítót hozzá. Ez esetben lehetőség van arra, hogy a hangfájlt csak akkor töltsse le a CRM rendszer, ha arra tényleg szükség van, pl.: a hívásnaplóban egy „Lejátszás” gombra kattintáskor.

Szerethető és megbízható telekommunikációs szolgáltatóra vágyik? Az Opennetworks készen áll a kihívásra!

Ha úgy érzi, készen áll a jövő üzleti kihívásaihoz illő telekommunikációs megoldás bevezetésére, vagy ha korlátozza Önt a jelenleg használt technológia vagy szolgáltatója, esetleg vannak még kérdései, hívjon minket és megbeszéljük!

