



# ProCall Enterprise Gesprächsfenster

Anpassungen für CRM- / ERP- und Branchenlösungen



Webinar, 6. November 2014

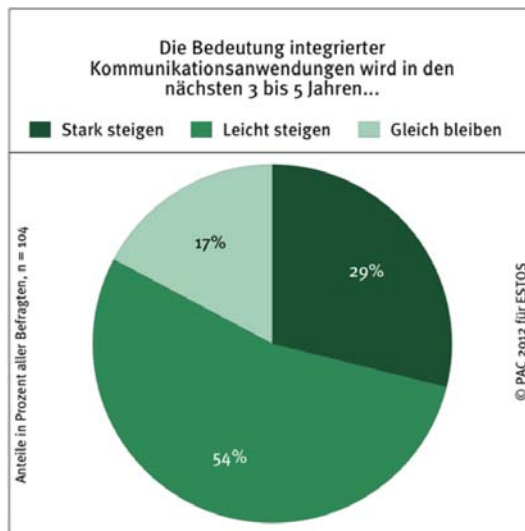
# Agenda

- 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

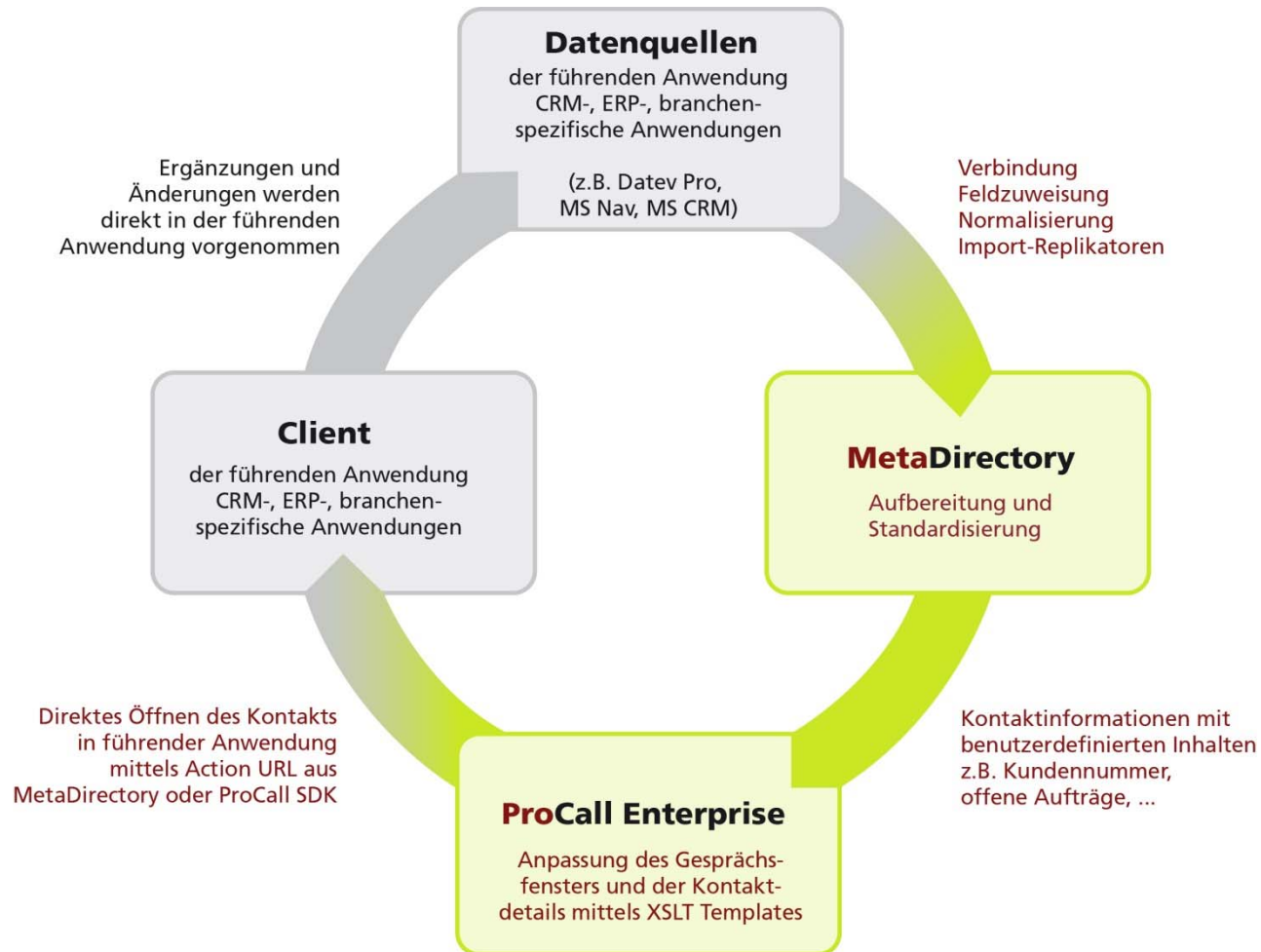
Siehe [http://www.estos.de/fileadmin/user\\_upload/downloads/md35/Webinar\\_L%C3%B6sungsbaustein\\_MetaDirectory\\_final.pdf](http://www.estos.de/fileadmin/user_upload/downloads/md35/Webinar_L%C3%B6sungsbaustein_MetaDirectory_final.pdf)

# Planung und Design

# Umgebungsbedingungen

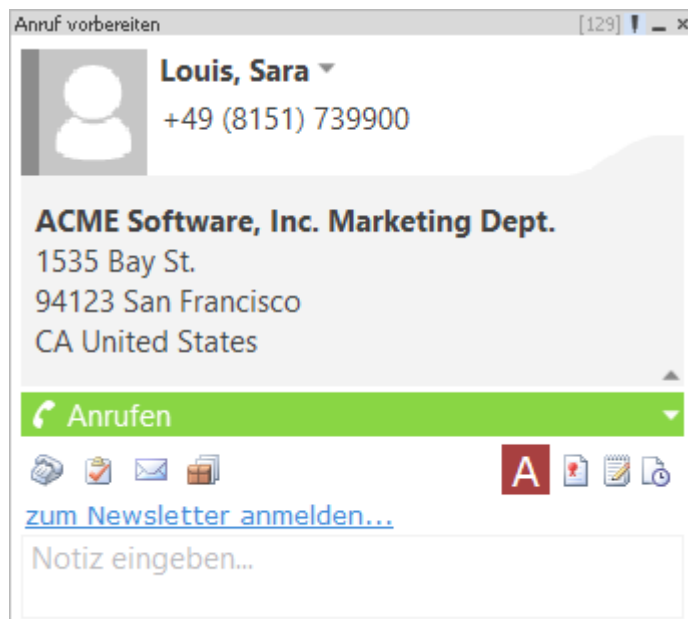
- Drittsystem mit integrierter TAPI Unterstützung
  - Verwendung welchen ProCall Remote TSPs?
    - Client Proxy TSP für die Windows Wählhilfe (Standard)
    - Erweiterter Remote TSP für vollwertige TAPI Unterstützung auf Einzelplatz PCs
    - Multiline TSP für vollwertige TAPI Unterstützung auf Windows 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



Rufnummernauflösung (MetaDirectory)

XSLT-Anpassung (RemoteContact.xslt)

Gesprächsfenstererweiterung (SDK)



# 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

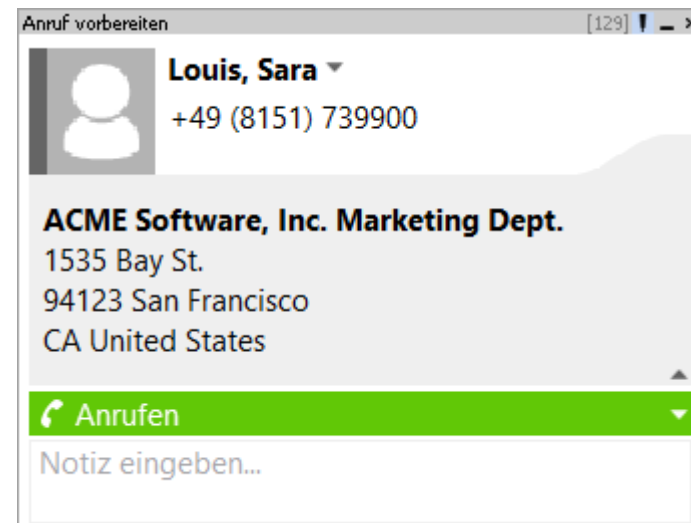
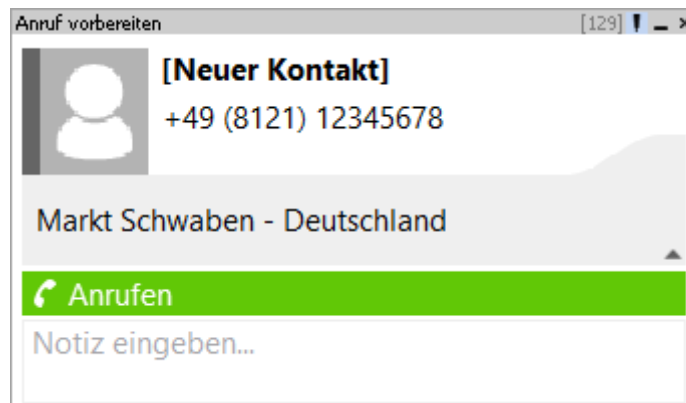
# Anwendungsbeispiele

# 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)



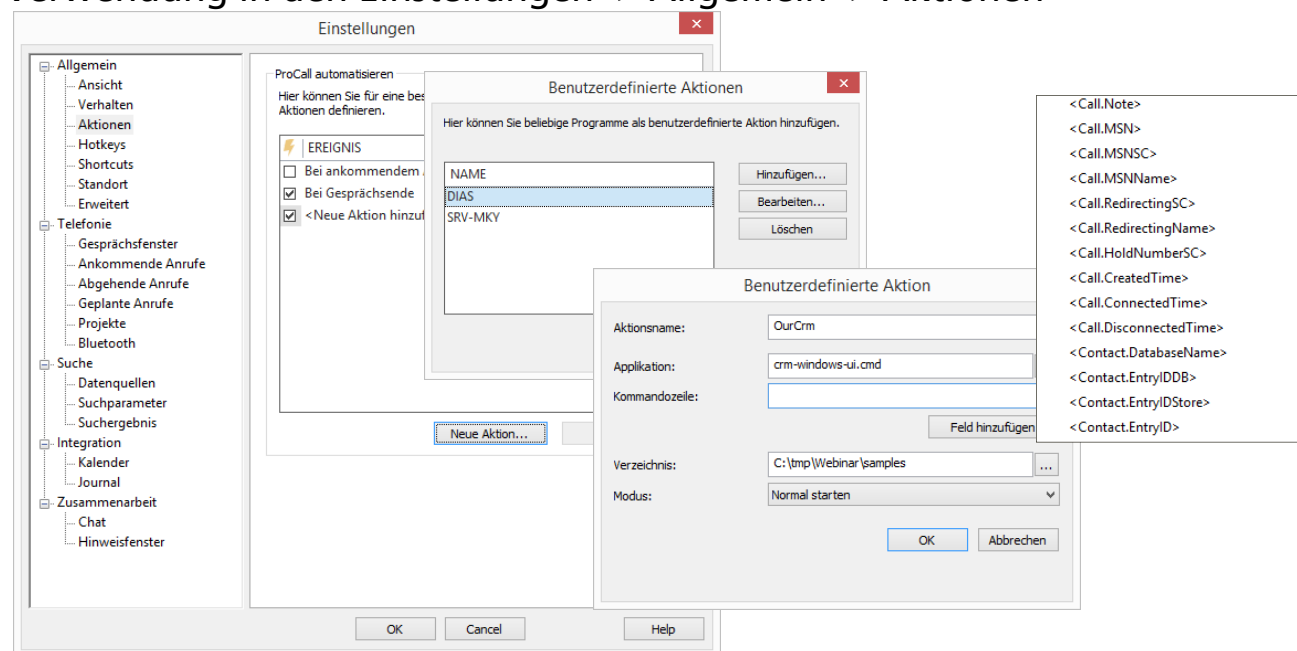
# Anwendungsbeispiele

- ProCall Bordmittel

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

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

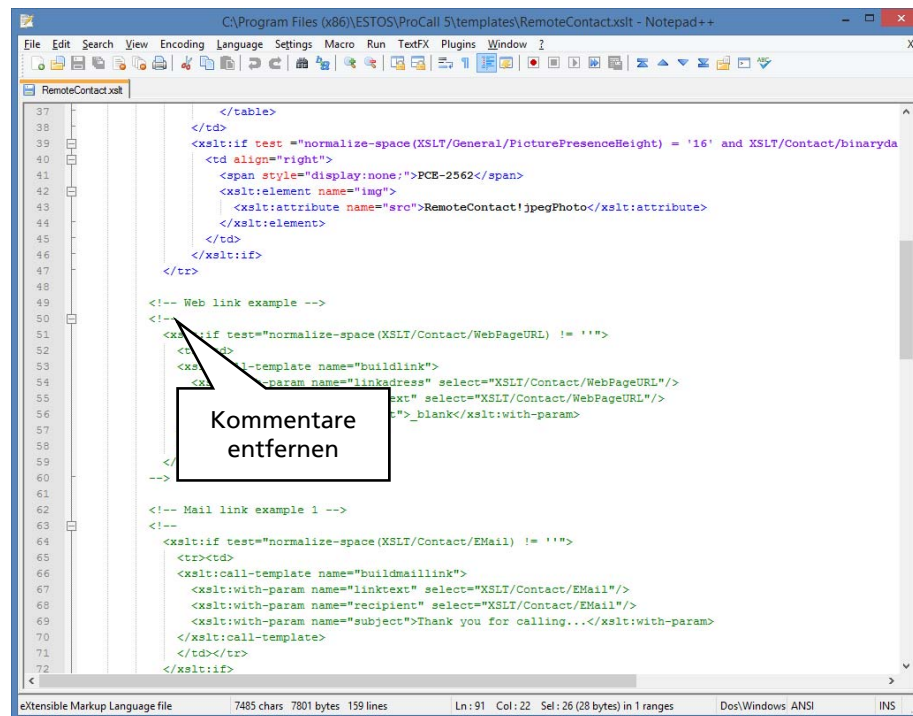
- Verwendung in den Einstellungen -> Allgemein -> Aktionen



# Anwendungsbeispiele

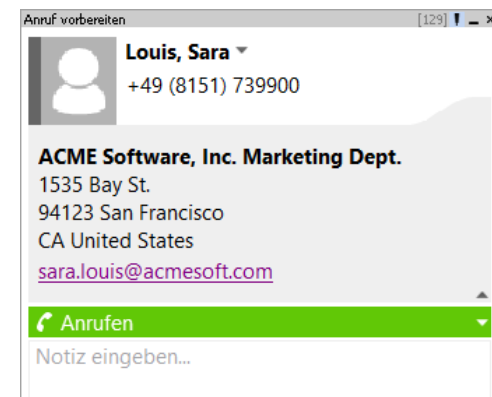
- Anpassung der XSL-Templates
  - Verwendung vorhandener XSL-Objekte für Web- und Emaillinks
  - Beispiel anzeige von Web und Emaillinks, via Template

"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="target" select="XSLT/Contact/WebPageURL"/>
    <xslt:with-param name="blank" select="XSLT/Contact/WebPageURL"/>
  </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



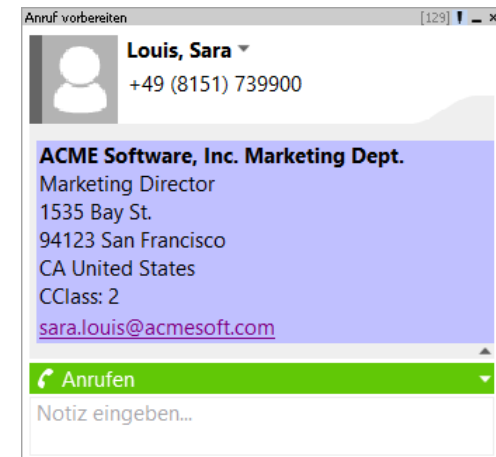
# Anwendungsbeispiele

- Anpassung der XSL-Templates
  - Einfaches Hinzufügen einzelner XSL-Objekte, z. B. CustomField0..19
  - Beispiel Anzeige von JobTitle und Klassifikation, via Template

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

```
14 <head>
15 <script type="text/javascript">
16 <xslt:call-template name="javascript"/>
17 </script>
18 <xslt:call-template name="buildCSS"/>
19 </head>
20 <body minwidth="0" minheight="0" maxwidth="0" maxheight="0" debug="1" allcontacts="0">
21 <table cellpadding="0" cellspacing="0" width="100%" class="maintable">
22 <tr>
23 <td valign="top">
24 <table cellpadding="0" cellspacing="0">
25 <xslt:call-template name="Company">
26 <xslt:with-param name="Company" select="XSLT/Contact/Company"/>
27 <xslt:with-param name="Department" select="XSLT/Contact/Department"/>
28 <xslt:with-param name="JobTitle" select="XSLT/Contact/JobTitle"/>
29 </xslt:call-template>
30 <xslt:call-template name="RemoteCon">
31 <xslt:with-param name="Business">
32 <xslt:with-param name="Business">
33 <xslt:with-param name="Business">
34 <xslt:with-param name="Private">
35 <xslt:with-param name="Private">
36 <xslt:with-param name="Private">
37 <xslt:with-param name="Class">
38 </xslt:call-template>
39 </td>
40 </tr>
41 </table>
42 <xslt:if test="normalize-space(XSLT/Genera
```

```
114 </table>
115 </body>
116 </html>
117 </xslt:template>
118
119 <xslt:template name="Company">
120 <xslt:param name="Company"/>
121 <xslt:param name="Department"/>
122 <xslt:param name="JobTitle"/>
123 <xslt:if test="$Company != ''">
124 <tr><td class="boldfont"><xslt:value-of select="concat($Company, ' ', $Department)"/></td></tr>
125 </xslt:if>
126 <xslt:if test="normalize-space($JobTitle) != ''">
127 <tr><td><xslt:value-of select="$JobTitle"/></td></tr>
128 </xslt:if>
129 </xslt:template>
130
131 <xslt:template name="RemoteContactInformation">
132 <xslt:param name="Businessstreet"/>
133 <xslt:param name="Businesscity"/>
134 <xslt:param name="Businesscountry"/>
135 <xslt:param name="Privatestreet"/>
136 <xslt:param name="Privatecity"/>
137 <xslt:param name="Privatecountry"/>
138
```

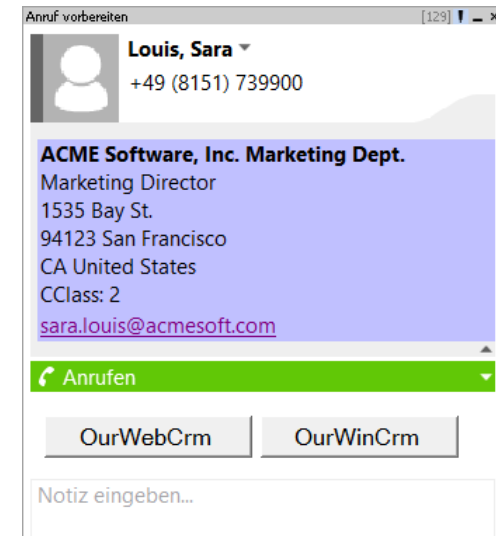


# Anwendungsbeispiele

- 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);
}
```

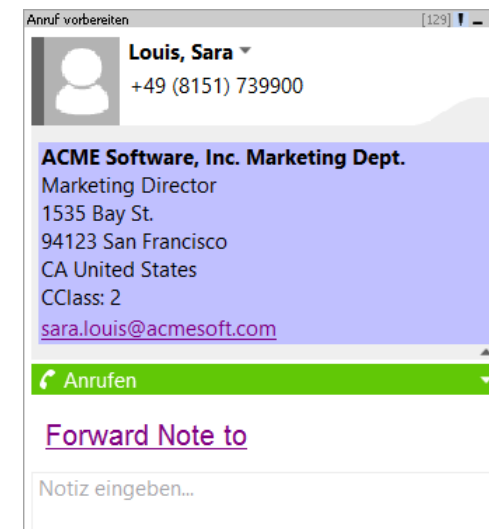
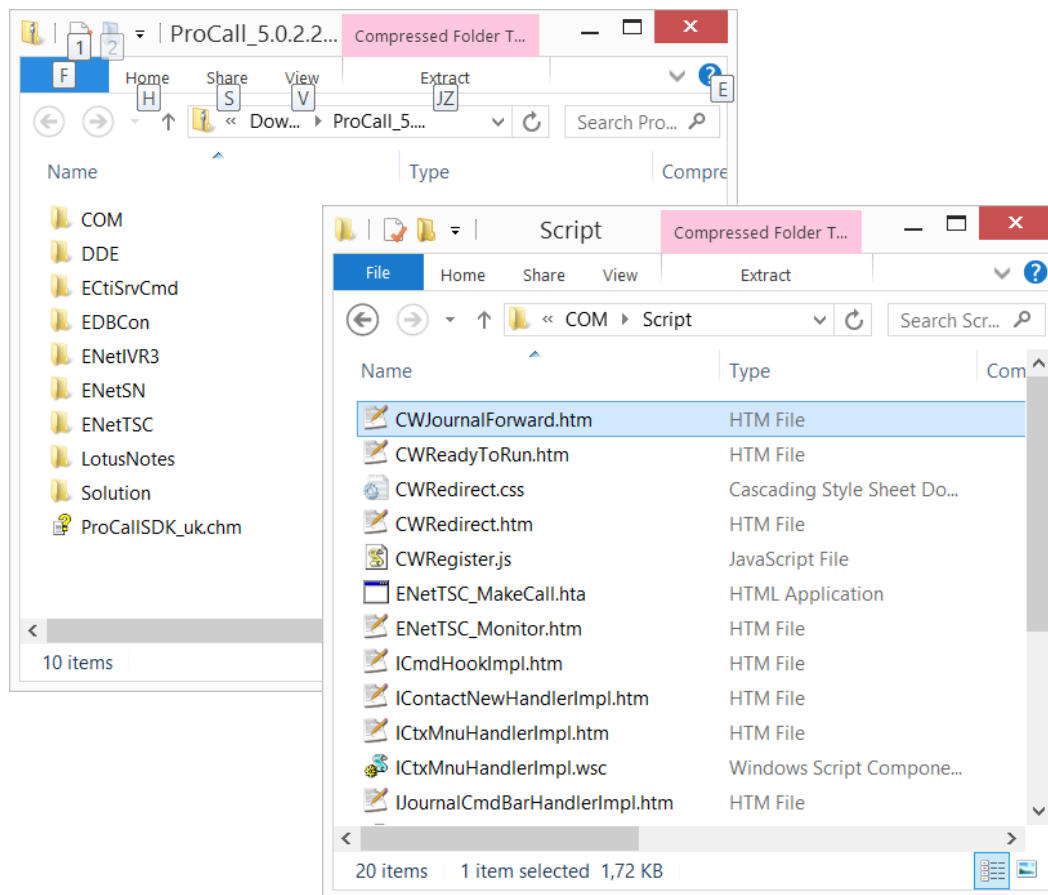
```
// Windows Frontend
function OpenUi(){
  /* get values */
  var oCallInfo = window.external.ContextData.Item(1);
  var oContact = oCallInfo.RemoteContact;
  var cmdString = oContact.EntryID;
  /* create script object */
  var oWshShell = new ActiveXObject("shell.application");
  oWshShell.ShellExecute("ourcrm.exe",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