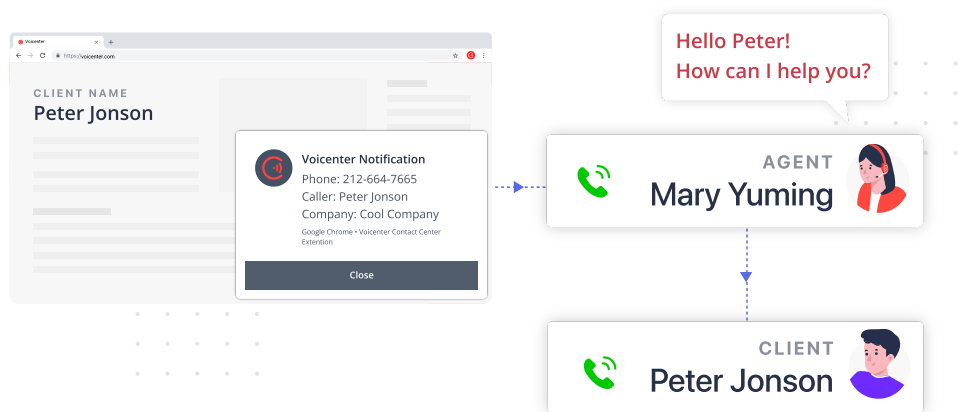


Pop Up Screen

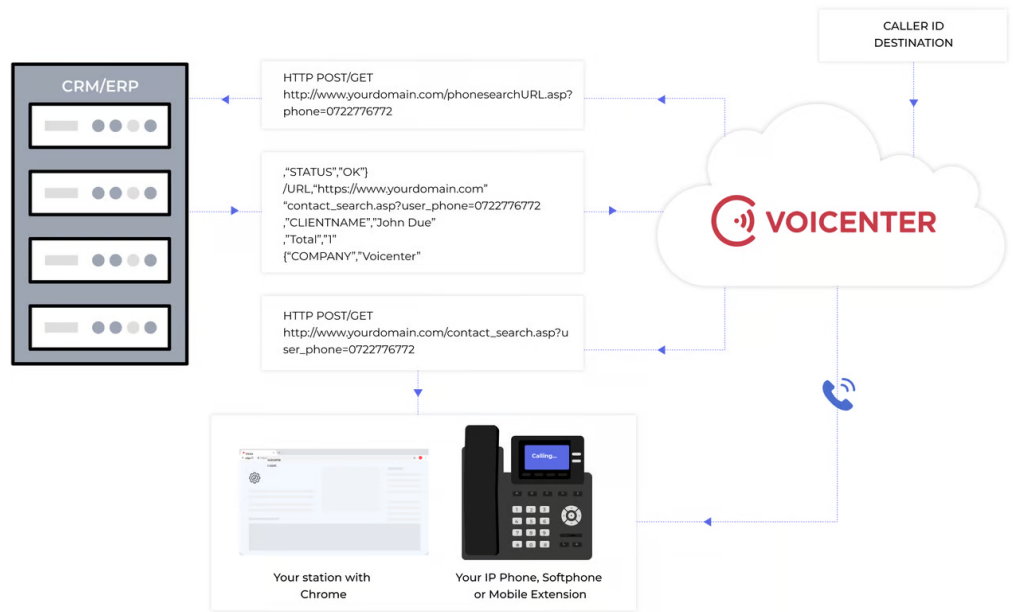
סייעו לנציגים להשיג את המטרות שלהם וליהנות מתהליך עסקי חלק, כך שהם יקבלו את המידע הנחוץ על המתקשר בדיוק ברגע שהם צריכים את זה. האינטגרציה שולפת את המידע באופן אוטומטי ישירות מתוך מערכת ה-CRM שלכם ומציגה לנציג המטפל את פרטי הלקוח/ליד/חשבון/איש קשר המתקשר אליכם עוד לפני מענה לשיחה על מנת לספק חווית שירות יותר נעימה.



הסבר כללי:

איך השירות עובד?

1. מתבצעת שיחה נכנסת מלקוח מתקשר.
2. תוסף לדפדפן כרום של Voicenter שולח את פרטי השיחה אל שרת שלכם בעזרת בקשת Http (אינטגרציית הקפצת המסך ניתנת למימוש ללא התוסף לכרום באמצעות Real-Time API).
3. השרת שלכם מעבד את המידע ומחזיר תשובה לתוסף לכרום של Voicenter.
4. התוסף לכרום שלנו מציג ויזואלית במסך של הנציג את שם הלקוח, בלחיצה על הבועית הייעודית ניתן לפתוח את כרטיס הלקוח.



פורמט הבקשה:

- GET .1
- POST .2

פורמט תגובה:

- JSON .1

דוגמא לפנייה של Voicenter לקישור שיסופק על ידיכם: GET .1

- 1 https://www.yourdomain.com/contact_search.asp?phone=0722776772&ivrid=202010111sdsd3684752bcb3d&extenUser=NaDzw50l&did=0722776773&statusCall=Ringing
- 2 ser=SIPSIPl&did=0722776773&statusCall=Ringing

:POST- Application/X-WWW-Form-Urlencoded .2

- 1 phone=0722776772&ivrid=202010111sdsd3684752bcb3d&extenUser=NaDzw50l&did=0722776773&statusCall=Ringing

פירוט פרמטרים בשליחת בקשה מ-Voicenter (Request):

סוג שדה	תיאור	שם שדה
מחרוזת	מספר טלפון של הלקוח	phone
מחרוזת	מזהה שיחה ייחודי	ivrid

שם שדה	תיאור	סוג שדה
extenUser	מזהה שלוחה ייחודי. התוסף מעביר את המזהה של השלוחה שבה התרחש צלצול/מענה/ניתוק.	מחרוזת
did	מספר טלפון שאליו הלקוח קצה התקשר.	מחרוזת
statusCall	מצב השיחה. הערך יהיה "Ringing" עבור שיחות נכנסות כאשר הן מצלצלות. עבור שיחות יוצאות שמחייגות ליעד סטטוס השיחה יהיה Dialing.	מחרוזת

אלו הם הפרמטרים שעליכם להעביר בתשובה שלכם:

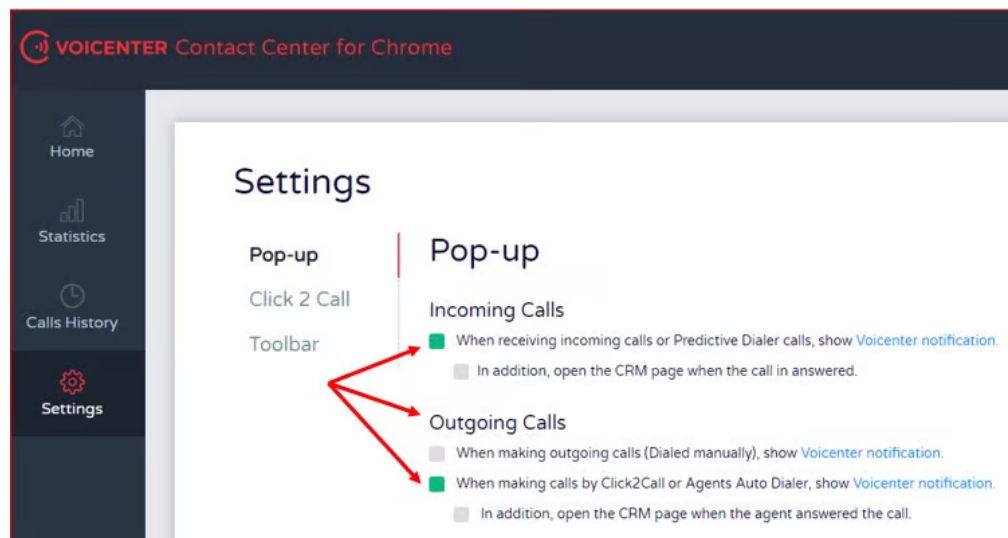
שם שדה	תיאור	סוג הפרמטר	רשות/חובה
STATUS	מקבל אך ורק ערך "OK", ערך אחר יעיד על בעיה בצד לקוח (מצד מערכת המידע שלכם). שימו לב כי OK צריך להיות באותיות גדולות.	מחרוזת	חובה
URL	קישור לכרטיס הלקוח שאותו בתוך מערכת המידע שלכם.	מחרוזת	רשות
CLIENTNAME	שם הלקוח שאותו במערכת המידע שלכם.	מחרוזת	רשות
TOTAL	כמות הרשומות שאותו שנמצאו במערכת המידע.	מספר שלם	רשות
COMPANY	שם החברה של הלקוח המתקשר שאותה במערכת המידע שלכם.	מחרוזת	רשות

דוגמא לתשובה שעליכם להעביר בפורמט JSON

```

1  {
2    "STATUS": "OK",
3    "URL": "https://www.yourdomain.com/contact_search.asp?user_phone=0722776772",
4    "CLIENTNAME": "John Doe",
5    "TOTAL": 1,
6    "COMPANY": "Voicenter"
7  }
```

1. ניתן להוריד את התוסף כרום כאן. לאחר הורדת התוסף, תתבקשו להזין את שם המשתמש והסיסמא הייחודיים לכל משתמש אותם ניתן למצוא בממשק Cpanel.
2. התוסף מותקן בעמדת המחשב המקומית של כל נציג, שליחת בקשות יבוצעו דרך כתובת ה-IP של הרשת ממנה הנציג מחובר לרשת.
3. במקרה בו שיחה תצלצל בו זמנית במספר שלוחות במקביל, כל תוסף לכרום ישלח בקשה נפרדת לשירות אינטרנט (Web-Service) בנקודת הקצה (End Point). לדוגמא, אם שיחה מצלצלת בעשר שלוחות במקביל, וכל אחד מהנציגים עושה שימוש בתוסף לכרום של Voicenter, עשרה בקשות HTTP ישלחו לשרת לקוח (Client Server) וכל אחד מהם ימתין לתגובה.
4. בהגדרות התוסף לכרום של Voicenter, תתבקשו לקבוע איזה סוג של שיחות יקפיצו את המסך (נכנסות/ יוצאות/ קליק2קול). במילים אחרות, באיזה סוג שיחה התוסף לכרום ישלח בקשה. לדוגמא, ניתן להגדיר שהתוסף יקפיץ מסך אך ורק בשיחות יוצאות (כלומר יתעלם משיחות יוצאות).



5. במידה והמתקשר מוגדר כאיש קשר במערכת ה-CRM ונשלח קישור (שדה "URL"), לחיצה על ידי הנציג על החלונית שמוקפצת על המסך תפתח חלון חדש בדפדפן עם הכרטיס לקוח. ניתן להגדיר בהגדרות התוסף שעמוד איש הקשר יפתח באופן אוטומטי ללא צורך בפעולה מצד הנציג בעת שיחה נכנסת.

תוסף לכרום של Voicenter:

התוסף לכרום של Voicenter מאפשר מעבר להקפצת המסך גם Click2Call (חיוג בלחיצה) המחובר באופן מיידי עם החשבון שלכם ב-Voicenter. ה-Click2Call מאפשר חיוג מתוך כל דף אינטרנט אשר נפתח בדפדפן כרום - קליק ימני על המספר הרצוי ובחירה בclick2call מתוך התפריט גלילה שנפתח אוטומטית. תכונת ה-Click2Call מאפשרת להגדיר חיבור שיחה לשלוחת Voicenter, טלפון נייד, מספר חיצוני או כל יעד רצוי לחיבור השיחה.

שימו לב:

בעת התקנת התוסף מתקבלת התראה "This extension will have access to all browsing history and private data on all websites". מדובר בהתראת ברירת מחדל שמוצגת בכל תוסף שדורש הרשאת גישה של סקריפט תוכן לכל אתרי האינטרנט. הגישה הזו נדרשת לטובת זיוי מספרי טלפון לחיוג בקליק במקום שתחייגו באופן ידני.