Integración de CRM

Es posible agregar una aplicación web a uContact por medio de un iFrame para poder visualizar algunos datos relacionados con la llamada, como podría ser un CRM u otra aplicación que permita realizar la gestión del contacto. Estas integraciones se pueden dividir en las secciones que se ven en esta página

> Para poder realizar esta integración la aplicación WEB debe de contar con los permisos necesarios en sus configuraciones de **CORS** para poder ser invocada dentro de un iFrame.
>
> Puede consultar mas detalles presionando **aquí**

> La aplicación tiene que contar con un certificado SSL valido para poder mostrarse dentro de uContact.

Integración básica

En esta sección, uContact solamente abrirá un iFrame donde invocará una URL de la aplicación web con la cual esté integrada, pudiendo enviar algunos parámetros en dicha URL para realizar alguna búsqueda o bien para que la aplicación pueda tomar datos y después guardarlos.

Requisitos

1. Se proporcione la URL de la aplicación
2. Especificar los parametros que componen la URL en caso que querer agregar una

Parameros de URL

uContact pude enviar datos por la URL en una llamada para poder realizar algúna busqueda o bién para que el CRM guarde información con base a estos datos

1. Numero de teléfono
2. Usuario del agente
3. Campaña
4. GUID de llamada
5. En caso de ser un marcador se puede enviar cualquier dato que se suba a la lista de marcación

Ejemplo de URL

URL sin parametros: https://domain.com

URL con busqueda por teléfono:
https://domain.com/customers?searchByPhoneNumber=3312345678

URL con busqueda por id: https://domain.com/customers/123

Integración con acciones

Si se desea que el CRM realice acciones por medio del iFrame uConatct ofrece algúnas API´s con JavaScript para poder interactuar con la aplicación, como podría ser ejecutar alguna llamada, colgar llamada, etc. A continuación se muestran algúnos ejemplos de codigo de como se tendrá que implementar dentro del CRM para realizar la comunicación.

Iniciar llamada

Para iniciar una llamada desde el navegador es necesario se proporcionen los siguientes datos:

- Destination: Numero de teléfono.
- Campaign: Nombre de la campaña por la cual se va a realizar la llamada.
- did: Numero de teléfono del cual se realizará la llamada.
- GUID: Id de la llamada en caso de ser necesario.

Ejemplo de codigo

```
const callAction = {
  action: 'MAKE_CALL',
  call:{
     destination: '11111111',
     campaign: 'TestCampaign->',
     did: '22222222',
     guid: '72e50982-9983-4e27-b9af-ae5c9f518cfb'
   }
}


window.postMessage(callAction,'*');
```

Colgar llamada

Finalizar una llamada desde el CRM por API´s de navegador.

Ejemplo de codigo:

```
const callAction = {
  action: 'HANG_UP'
}


window.postMessage(callAction,'*');
```

Tipificar llamada

Para tipificar las llamadas desde el CRM es necesario que esten creadas las mismas tipificaciones en ambas partes, como en uContact y el CRM, para este caso se reciben los siguientes parametros:

- Campaing: Campaña a donde se tipificará la llamada
- CallerId: Número de teléfono del contacto
- Guid: id de la llamada
- L1: Nivel 1 de tipificación
- L2: Nivel 2 de tipificación (Enviar vacio si no se cuenta con uno)
- L3: Nivel 3 de tipificación (Enviar vacio si no se cuenta con uno)
- D1: Dato adicional a agregar (Enviar vacio si no se cuenta con uno)
- D2: Dato adicional a agregar (Enviar vacio si no se cuenta con uno)
- Comment: Comentarios de la llamada.

Ejemplo de codigo:

```
const callAction = {
  action: 'DISPOSITION_CALL',
  disposition:{
    campaign: 'TestCampaign->',
    callerid: '11111111',
    guid: '72e50982-9983-4e27-b9af-ae5c9f518cfb',
    l1: 'Disposition1',
    l2: '',
    l3: '',
    d1: '',
    d2: '',
```

```
    comment: ''
  }
}

window.postMessage(callAction,'*');
```

Cerrar Ventana

Cuando una llamada se finaliza puede cerrar la ventana con la información del cliente para poder tomar la proxima llamada.

Ejemplo de codigo

```
const callAction = {
  action: 'CLOSE_TAB'
}

window.postMessage(callAction,'*');
```

Revision #15
Created 13 February 2024 19:27:00 by Victor Cisneros
Updated 29 May 2024 17:13:03 by Victor Cisneros