



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Contact Center

Unify OpenScape Contact Center Enterprise V11R1,
Manuale di Integrazione SAP ICI

Manuale di Integrazione
09/2024

Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

Trademarks

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively “Trademarks”) appearing on Mitel’s Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively “Mitel”), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively “Unify”) or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at iplegal@mitel.com for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Indice

1 Informazioni sul manuale	5
1.1 A chi è dedicato il manuale	5
1.2 Convenzioni di formattazione	5
1.3 Commenti sulla documentazione	6
2 Informazioni su OpenScape Contact Center SAP ICI Integration	7
2.1 Panoramica	7
2.1 Configurazione di rete	8
2.2 Script ANI (Automatic Number Identification)	9
2.3 Limitazioni	10
3 Configurazione di OpenScape Contact Center SAP ICI Integration	13
3.1 Configurazione del sistema OpenScape Contact Center	13
3.2 Configurazione del sistema SAP	13
4 Gestione dei dati allegati all'elemento SAP	15
4.1 Panoramica	15
4.2 Elaborazione di dati allegati all'elemento SAP	16
4.3 Conversione di esempio	17
Indice alfabetico	19

1 Informazioni sul manuale

Questo manuale offre una panoramica dell'integrazione di OpenScape Contact Center con SAP ICI (Integrated Communication Interface).

1.1 A chi è dedicato il manuale

Questo manuale è concepito per gli amministratori dei sistemi OpenScape Contact Center e SAP.

1.2 Convenzioni di formattazione

Nel presente manuale vengono utilizzate le seguenti convenzioni di formattazione:

Grassetto

Questo formato identifica i componenti, i titoli delle finestre e finestre di dialogo e i nomi degli elementi di OpenScape Contact Center.

Corsivo

Questo formato identifica i riferimenti alla documentazione correlata.

`Tipo di carattere a spaziatura fissa`

Questo formato distingue il testo da digitare o che il computer visualizza in un messaggio.

NOTA: Le note evidenziano informazioni utili ma non essenziali, quali suggerimenti o metodi alternativi per eseguire un'operazione.

IMPORTANTE: Note importanti: le indicazioni di attenzione sottolineano le azioni che potrebbero influire negativamente sul funzionamento dell'applicazione o causare perdite di dati.

1.3 Commenti sulla documentazione

Per notificare problemi in merito al presente documento, rivolgersi al Centro di assistenza clienti.

Al momento di effettuare la chiamata, assicurarsi di poter indicare le informazioni seguenti. Ciò consentirà di identificare il documento pertinente.

- **Titolo:** Manuale di Integrazione SAP ICI
- **Numero d'ordine:** A31003-S22A-N105-01-7220

2 Informazioni su OpenScape Contact Center SAP ICI Integration

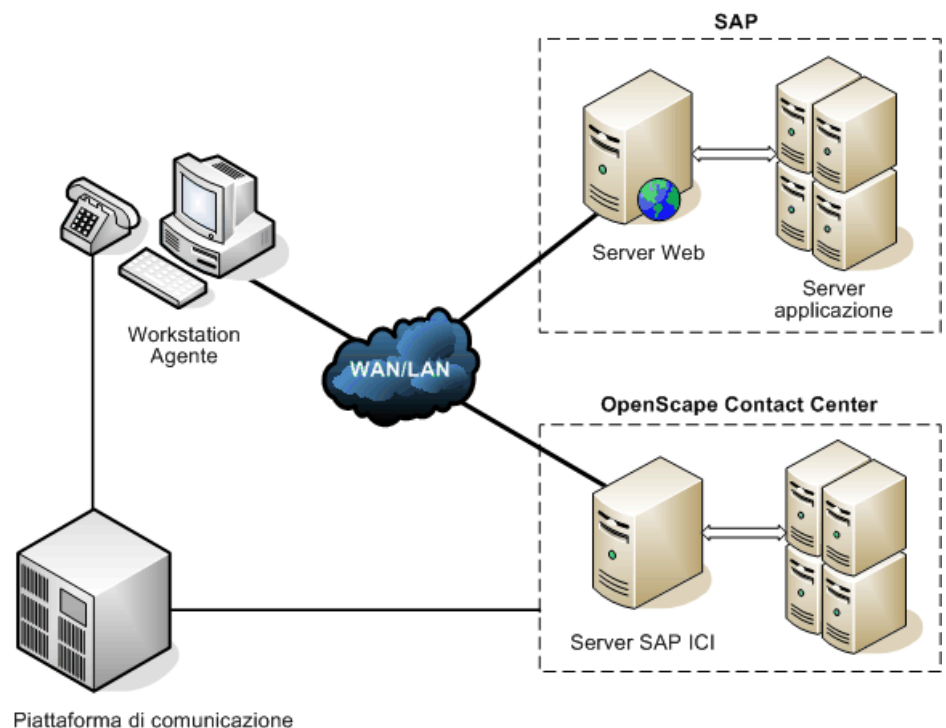
Questo capitolo offre una panoramica dell'integrazione di OpenScape Contact Center con SAP ICI (Integrated Communication Interface).

2.1 Panoramica

Il sistema OpenScape Contact Center si integra con SAP Integrated Communication Interface (ICI) per consentire agli utenti SAP ICI di gestire chiamate instradate dal sistema stesso mediante SAP Interaction Center WebClient.

L'integrazione OpenScape Contact Center SAP ICI è stata testata con SAP CRM 5.0 e SAP CRM 7.0 e certificata con l'interfaccia SAP CA-ICI-CTI 3.07.

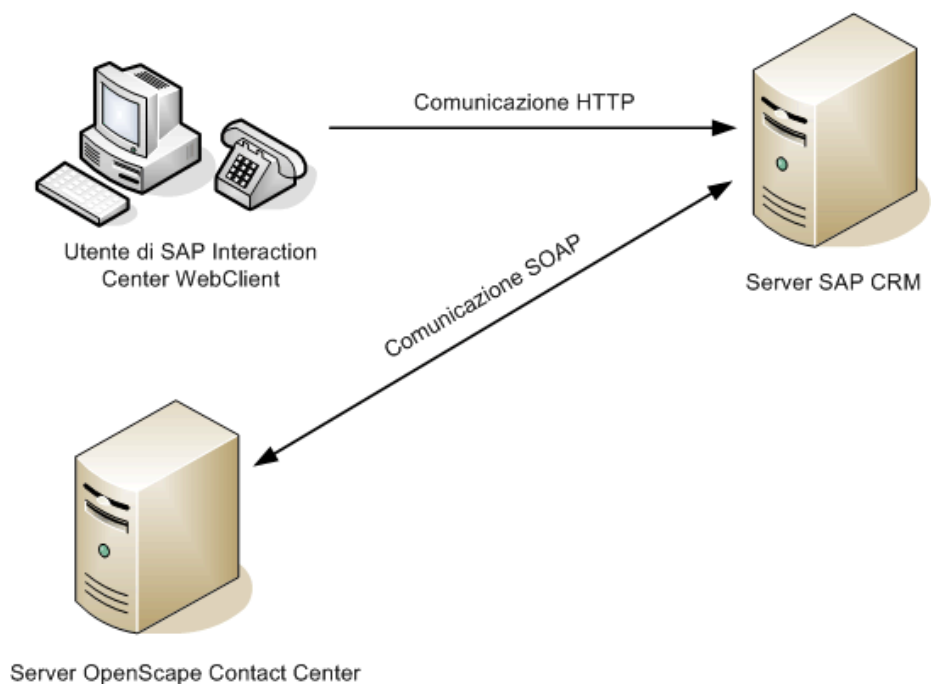
Il componente principale del sistema OpenScape Contact Center che gestisce questa integrazione è il server OpenScape Contact Center SAP ICI che viene eseguito sul server principale di OpenScape Contact Center o su un server ausiliario. Lo stato del server OpenScape Contact Center SAP ICI può essere monitorato utilizzando l'applicazione System Monitor.



2.1 Configurazione di rete

Il diagramma seguente mostra una tipica configurazione di rete per l'integrazione OpenScape Contact Center SAP ICI.

- **Comunicazione HTTP** — Necessaria per gestire le richieste HTTP da SAP Interaction Center WebClient al server SAP CRM.
- **Comunicazione SOAP** — Necessaria per gestire il traffico SOAP fra il server di OpenScape Contact Center e il server SAP CRM.



2.2 Script ANI (Automatic Number Identification)

L'integrazione OpenScape Contact Center SAP ICI fornisce una funzionalità di creazione script che consente agli utenti di modificare l'ANI (il numero di telefono del chiamante) trasmesso dalla piattaforma di comunicazione al sistema SAP, in modo che sia conforme agli standard SAP.

L'utilizzo di uno script ANI può essere necessario se il formato del numero ANI trasmesso dalla piattaforma di comunicazione non corrisponde a quello del numero ANI memorizzato nel database SAP. In caso di discrepanza, il sistema SAP non riesce a generare una finestra di popup per la chiamata.

In base al formato del numero ANI fornito, può essere necessario procedere come segue:

- Nel Nord America aggiungere un prefisso internazionale e un prefisso interurbano all'ANI fornito per una chiamata locale, ad esempio, modificare 5551430 in 14165551430.
- In Italia lasciare lo zero iniziale e aggiungere 39 all'ANI fornito per una chiamata nazionale, ad esempio, modificare 0672289561 in 390672289561.

I seguenti file di script di esempio vengono installati nel server OpenScape Contact Center dove è installato il server OpenScape Contact Center SAP ICI:

- SapIciAniScript.vbs (VBScript)
- SapIciAniScript.js (JScript)

È possibile aprire uno dei file di script di esempio, modificarne il codice in base alle esigenze specifiche del centro contatti e salvare il file con un altro nome.

NOTA: Per informazioni dettagliate in merito all'attivazione e alla configurazione degli script ANI in OpenScape Contact Center, vedere la *Guida di Manager*.

2.3 Limitazioni

Questa sezione descrive tutte le limitazioni note relative all'integrazione OpenScape Contact Center SAP ICI.

Limitazione	Descrizione
Canale elementi operativi	La funzione Canale elementi operativi non è supportata.
Portale agenti	L'esecuzione simultanea dell'applicazione Portale agenti e di SAP Interaction Center WebClient non è supportata
Presenza agente	La funzione Presenza agente non è supportata.
Sospesa	La funzione Sospesa non è supportata.
Applicazione Client Desktop	L'esecuzione simultanea dell'applicazione Client Desktop e di SAP Interaction Center WebClient non è supportata.
Conferenza	La rimozione di singoli partecipanti da una chiamata in conferenza non è supportata.
Conferenza (OpenScape Business)	Quando si è collegati a una piattaforma di comunicazione OpenScape Business, la conferenza non è supportata.
Conferenza in attesa	Se si tenta di mettere in attesa una chiamata mentre si partecipa a una conferenza, solo il richiedente viene messo in attesa. Gli altri partecipanti non vengono esclusi dalla conferenza.
Fine	L'utilizzo della funzione Fine per terminare una chiamata e cancellare le informazioni del cliente dallo schermo non è supportato finché l'utente non si disconnette dalla chiamata.
Posto libero	La funzione Posto libero non è supportata.
Gestione contatti multipla	La gestione dei contatti multipla non è supportata per gli utenti SAP ICI.
Multi-tenancy	L'integrazione SAP ICI non è supportata negli ambienti multi-tenant.
Presenza coda	La funzione Presenza coda non è supportata.
Richiamata	La funzione Richiamata non è supportata e deve essere disattivata nella piattaforma di comunicazione.
Rifiuta	La funzione Rifiuta non è supportata.
Invio DTMF	La funzione di invio DTMF non è supportata.
Commuta	La funzione Commuta non è supportata. Ad esempio, se un utente sta gestendo una chiamata e una seconda chiamata, non instradata dal sistema OpenScape Contact Center, raggiunge la sua estensione, l'utente può scegliere di commutare fra le due chiamate sull'apparecchio telefonico. Tuttavia, quando l'utente passa alla seconda chiamata, SAP Interaction Center WebClient non visualizza i dettagli corrispondenti.

Tabella 1 Limitazioni

Limitazione	Descrizione
Trasferimento in tempo reale (Warm Transfer)	Quando si esegue un trasferimento in tempo reale mediante SAP Interaction Center WebClient, tale operazione può non riuscire se l'impostazione CAD Handling in SAP non è configurata correttamente. Per assicurarsi di eseguire il trasferimento in tempo reale in modo appropriato, è necessario configurare l'impostazione CAD Handling come: • A (ereditata / NON ricopiata) • C (ereditata / ricopiata)

Tabella 1

Limitazioni

3 Configurazione di OpenScape Contact Center SAP ICI Integration

Questo capitolo descrive come configurare i sistemi SAP e OpenScape Contact Center in modo che gli utenti SAP ICI possano gestire chiamate instradate dal sistema OpenScape Contact Center utilizzando SAP Interaction Center WebClient.

3.1 Configurazione del sistema OpenScape Contact Center

Per integrare il sistema OpenScape Contact Center con SAP ICI (Integrated Communication Interface), è necessario configurare le impostazioni del numero porta e di script SAP ICI mediante l'applicazione Manager.

Inoltre occorre configurare l'ID e l'estensione dell'utente per ogni utente SAP ICI che gestirà chiamate instradate dal sistema OpenScape Contact Center tramite SAP Interaction Center WebClient.

NOTA: Per istruzioni dettagliate sulla configurazione delle impostazioni SAP ICI e dell'ID e dell'estensione utente per ogni utente SAP ICI, vedere la *Guida di Manager*.

3.2 Configurazione del sistema SAP

Per integrare il sistema OpenScape Contact Center con SAP ICI (Integrated Communication Interface), è necessario configurare il sistema SAP. Per istruzioni dettagliate sull'esecuzione di queste procedure, vedere la documentazione SAP.

Per configurare il sistema SAP:

1. Utilizzando l'applicazione System Monitor, assicurarsi che il server OpenScape Contact Center SAP ICI sia in esecuzione.

NOTA: Per istruzioni dettagliate in merito al monitoraggio dello stato del server OpenScape Contact Center SAP ICI, vedere la Guida di System Monitor.

2. Nel sistema SAP, aprire la pagina **SAP BCB Administration**.

Configurazione di OpenScape Contact Center SAP ICI Integration

Configurazione del sistema SAP

3. Creare una nuova connessione nel modo seguente:
 - Nella casella **Host name**, digitare il nome host del server dove risiede il server OpenScape Contact Center SAP ICI.
 - Nella casella **Port**, digitare il numero porta utilizzato dal sistema SAP per comunicare con OpenScape Contact Center.
 - Nella casella **Path**, digitare `soapdispatcher`.
4. Selezionare **Default**, quindi fare clic sul pulsante **Test**. Una spia verde indica che la verifica è riuscita, una spia rossa il contrario. Normalmente un errore indica che:
 - Il server OpenScape Contact Center SAP ICI non è in esecuzione.
 - Un firewall sta bloccando la comunicazione.
 - La porta configurata è scorretta.
 - È configurato il nome host errato.
 - Un server proxy non è operativo.
5. Quando la verifica riesce, fare clic su **Save Settings**.

4 Gestione dei dati allegati all'elemento SAP

Questo capitolo descrive la gestione dei dati allegati all'elemento SAP da parte del sistema OpenScape Contact Center.

NOTA: Per ulteriori informazioni sui dati allegati all'elemento SAP, sulla loro struttura e sulla modalità di attivazione delle finestre di popup, vedere la documentazione SAP.

4.1 Panoramica

SAP descrive i dati allegati all'elemento come dati dell'applicazione correlati a un contatto. Ad esempio, può trattarsi dell'ID cliente del chiamante o del numero di un ordine in merito al quale il cliente ha richiesto informazioni. OpenScape Contact Center funge da livello di trasporto trasparente.

OpenScape Contact Center e l'integrazione OpenScape Contact Center SAP ICI svolgono le attività seguenti:

- Trasporto dei dati da un utente SAP ICI a un altro
- Trasporto dei dati al sistema SAP

OpenScape Contact Center e l'integrazione OpenScape Contact Center SAP ICI non svolgono le attività seguenti:

- Analisi dei dati per verificare se sono corretti, completi o danneggiati
- Verifica della validità dei dati nel sistema SAP
- Generazione delle finestre di popup nel sistema SAP

4.2 Elaborazione di dati allegati all'elemento SAP

I dati contatto di OpenScape Contact Center sono organizzati come un elenco di coppie codice/valore. Le seguenti coppie codice/valore sono riservate per l'integrazione SAP ICI.

Componenti coppie codice-valore	Descrizione
Dati contatto - codice	Il valore della parte Codice dei dati contatto di OpenScape Contact Center utilizzato per l'implementazione SAP è sempre la costante riservata: SAP_ICI_CALLATTACHEDDATA
Dati contatto - valore	I dati SAP vengono trasmessi nella parte Valore dei dati contatto di OpenScape Contact Center. Per trasmettere più valori nel campo dei dati contatto di OpenScape Contact Center, è necessario utilizzare il carattere ^ per delimitare la fine di ogni campo del codice e il carattere per delimitare la fine di ogni campo del valore. Il numero massimo di caratteri nei dati SAP è 128, inclusi i caratteri speciali di delimitazione dei campi Nota: CHAR15 e CHAR16 sono caratteri interni speciali che non devono essere utilizzati nei campi del codice o del valore dei dati contatto.

Tabella 2 Coppie codice/valore di OpenScape Contact Center

I dati chiamata vengono inviati dal server OpenScape Contact Center SAP ICI al sistema SAP in formato XML.

Una finestra di popup con le informazioni del chiamante può quindi essere visualizzata nell'area Account di SAP Interaction Center WebClient quando il numero ANI (il numero di telefono del chiamante) corrisponde al numero ANI definito nel database SAP.

NOTA: Per apprendere come organizzare i dati SAP nell'ambiente SAP in uso, si consiglia di leggere la documentazione SAP appropriata e, se necessario, rivolgersi a un consulente professionista SAP.

4.3 Conversione di esempio

Nell'esempio seguente, i dati SAP vengono convertiti nel formato dei dati contatto supportato da OpenScape Contact Center.

L'esempio seguente mostra i dati SAP originali.

BUS1001

L'esempio seguente mostra come i dati SAP originali vengono inviati al sistema SAP in formato XML.

```
<IciEventNS:attachedData>
<ItemAttachedData>
<Application id="IVR">
<Calldata>
BUS1001
</Calldata>
</Application>
</ItemAttachedData>
</IciEventNS:attachedData>
```

Quando si utilizza un sistema IVR, è necessario avvalersi della funzione API IVR `SetContactData` per aggiungere la coppia codice/valore appropriata, in formato SAP, ai dati contatto della chiamata, come nell'esempio seguente.

```
SetContactData('9431139498449002','SAP_ICI_CALLATTACHEDDATA',
'CAD_BUS1001',0)
```

Una volta impostati i dati contatto, è necessario utilizzare la funzione API IVR o la finestra di dialogo secondaria VoiceXML `Enqueue` o `EnqueueForAgent` per trasferirli al sistema OpenScape Contact Center, da dove verranno inviati al sistema SAP.

Gestione dei dati allegati all'elemento SAP

Conversione di esempio

Indice alfabetico

C

- comunicazione HTTP 8
- comunicazione SOAP 8
- configurazione di rete 8

D

- dati allegati a elemento SAP
 - conversione di esempio 17
 - elaborare 16
 - panoramica 15
 - utilizzare con un sistema IVR 17
- documentazione
 - convenzioni di formattazione 5
 - destinatario previsto 5
 - fornire commenti 6

G

- generazione di script ANI 9

L

- limitazioni 10

O

- OpenScape Contact Center, configurare 13

P

- panoramica 7

S

- server SAP ICI OpenScape Contact Center 7
- sistema SAP
 - configurare 13
 - testare 13

