



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Contact Center

Unify OpenScape Contact Center Enterprise V11 R1, Guia de Integração do SAP ICI

Guia de Integração
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

Índice

1 Sobre este guia	5
1.1 A quem se destina este guia	5
1.2 Convenções de formatação	5
1.3 Feedback da documentação	6
2 Sobre o OpenScape Contact Center SAP ICI Integration	7
2.1 Visão Geral	7
2.1 Configuração de rede	8
2.2 Como entender o scripting Automatic Number Identification (ANI)	9
2.3 Limitações	10
3 Configurando o OpenScape Contact Center SAP ICI Integration	13
3.1 Configurando o sistema OpenScape Contact Center	13
3.2 Configurando o sistema SAP	13
4 Tratamento de dados anexados a um item no SAP	15
4.1 Visão Geral	15
4.2 Processando dados anexados a um item no SAP	16
4.3 Exemplo de conversão	17
Índice remissivo	19

1 Sobre este guia

Este guia fornece uma visão geral da integração do OpenScape Contact Center com a SAP Integrated Communication Interface (ICI).

1.1 A quem se destina este guia

Este guia se destina a administradores do OpenScape Contact Center e do sistema SAP.

1.2 Convenções de formatação

Estas são as convenções de formatação usadas neste guia:

Negrito

Esta fonte identifica os componentes do OpenScape Contact Center, nomes de janelas e caixas de diálogo, e nomes de itens.

Itálico

Esta fonte identifica referências a termos ou expressões que são referências de outros documentos relacionados.

`Fonte Monospace`

Esta fonte identifica o texto que deve ser digitado ou que o computador apresenta em uma mensagem.

NOTA: As Notas enfatizam informações que são úteis, mas não essenciais, tais como dicas ou métodos alternativos para se executar uma tarefa.

IMPORTANTE: Dê atenção especial às ações que possam afetar de forma negativa a operação do aplicativo ou resultar em perda de dados.

Sobre este guia

Feedback da documentação

1.3 Feedback da documentação

Para relatar algum problema com este documento, chame o Centro de Assistência ao Cliente.

Quando você ligar, tenha em mãos as informações seguintes. Isto ajudará a identificar o documento com o qual você está tendo problemas.

- **Título:** Guia de Integração do SAP ICI
- **Número do pedido:** A31003-S22A-N105-01-V420

2 Sobre o OpenScape Contact Center SAP ICI Integration

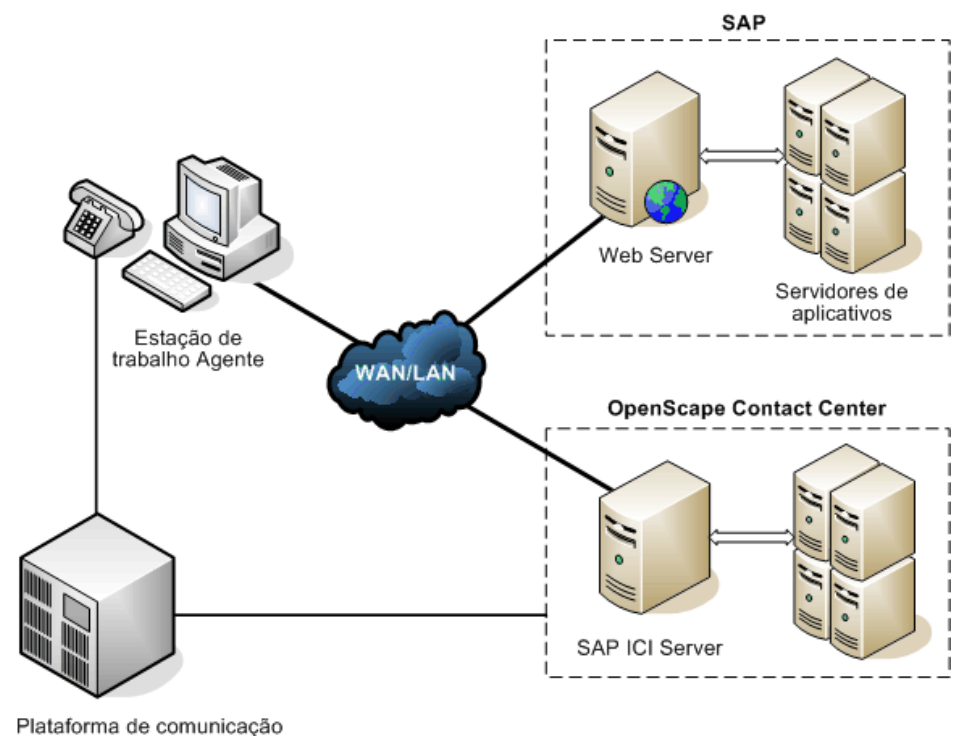
Este capítulo fornece uma visão geral da integração do OpenScape Contact Center com a SAP Integrated Communication Interface (ICI).

2.1 Visão Geral

O sistema OpenScape Contact Center integra com a SAP Integrated Communication Interface (ICI) para permitir que os usuários da SAP ICI tratem chamadas roteadas pelo sistema OpenScape Contact Center através do SAP Interaction Center WebClient.

A integração OpenScape Contact Center SAP ICI foi testada com o SAP CRM 5.0 e o SAP CRM 7.0 e certificada com a SAP CA-ICI-CTI 3.07 Interface.

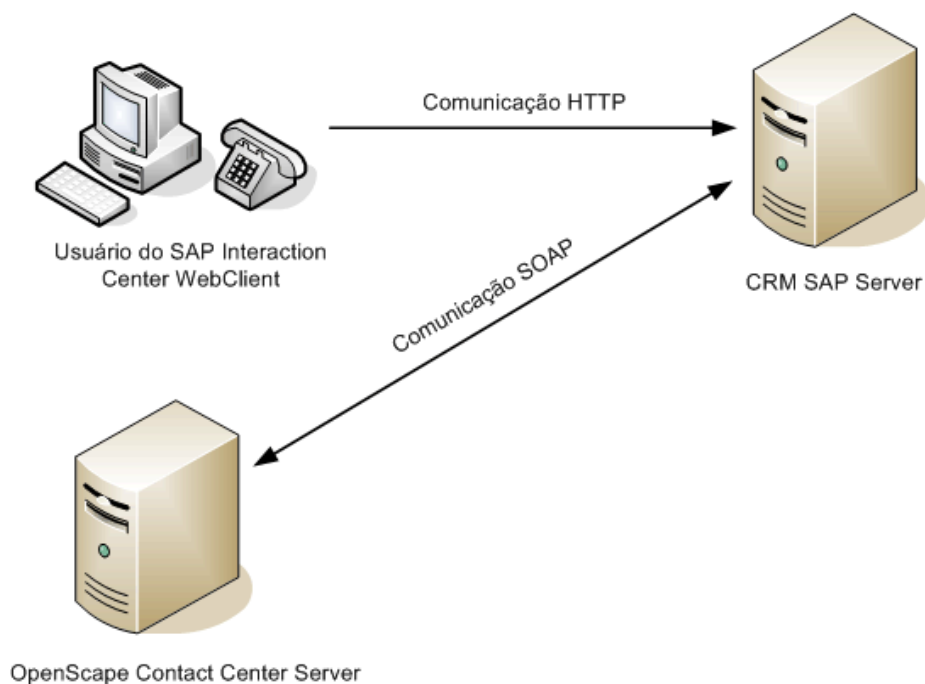
O componente principal do sistema OpenScape Contact Center que trata da integração é o OpenScape Contact Center SAP ICI Server, que é executado na máquina do servidor principal do OpenScape Contact Center ou em uma máquina de servidor auxiliar. O status do OpenScape Contact Center SAP ICI Server pode ser monitorado usando-se o aplicativo System Monitor.



2.1 Configuração de rede

O diagrama a seguir mostra uma configuração de rede típica para a integração do OpenScape Contact Center com o SAP ICI.

- **Comunicação HTTP** — Necessária para tratar de solicitações HTTP do SAP Interaction Center WebClient com o CRM SAP Server.
- **Comunicação SOAP** — Necessária para tratar de tráfego SOAP entre a máquina do servidor do OpenScape Contact Center e o CRM SAP Server.



2.2 Como entender o scripting Automatic Number Identification (ANI)

A integração do OpenScape Contact Center com o SAP ICI proporciona uma função de scripting, que permite que os usuários modifiquem o ANI (número de telefone do chamador) passado pela plataforma de comunicação para o sistema SAP, de forma a cumprir os padrões SAP.

Pode ser necessário usar um script ANI se o formato do ANI passado pela plataforma de comunicação não corresponder ao formato do ANI armazenado na base de dados SAP. Se eles não corresponderem, isso fará com que sistema SAP não consiga gerar uma tela instantânea para a chamada.

Dependendo do formato do ANI fornecido, talvez seja preciso fazer o seguinte:

- Na América do Norte, adicionar o código do país e código de área ao ANI fornecido em uma chamada local, por exemplo, mudar 5551430 para 14165551430.
- Na Alemanha, tirar o 0 anterior e acrescentar 49 ao ANI fornecido em uma chamada interurbana, por exemplo, mudar 08972289561 para 498972289561.

Os exemplos de arquivos de script a seguir estão instalados na máquina do servidor do OpenScape Contact Center na qual o OpenScape Contact Center SAP ICI Server está instalado:

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

Você pode abrir um desses exemplos de arquivos de script, modificar o código de acordo com as necessidades específicas da central de contatos e, depois, salvar o arquivo com um novo nome.

NOTA: Para obter informações detalhadas sobre como ativar e configurar o scripting ANI no OpenScape Contact Center, consulte a *Ajuda do Manager*.

2.3 Limitações

Esta seção descreve limitações conhecidas da integração do OpenScape Contact Center com o SAP ICI.

Limitação	Descrição
Canal de item de ação	A função Canal de item de ação não é compatível.
Agent Portal	A execução do aplicativo Portal do agente ao mesmo tempo que o SAP Interaction Center WebClient não é compatível.
Presença de agente	A função Presença de agente não é compatível.
Mudar de linha	A função Mudar de linha não é compatível.
Aplicativo Client Desktop	A execução do aplicativo Client Desktop ao mesmo tempo que o SAP Interaction Center WebClient não é compatível.
Conferência	A remoção de participantes individuais de uma chamada de conferência não é compatível.
Conferência (OpenScape Business)	A função de conferência não é compatível ao se conectar a uma plataforma de comunicação OpenScape Business.
Conferência em retenção	A colocação de uma chamada em retenção enquanto se participa de uma conferência fará com que somente o solicitante seja colocado em retenção. Os demais participantes permanecerão em conferência.
Fim	O uso da função Terminar para encerrar uma chamada e apagar as informações dos clientes da tela não é compatível até que o usuário se desconecte da chamada.
Assento livre	A função Assento livre não é compatível.
Tratar Múltiplos Contatos	O tratamento de múltiplos contatos não é compatível para usuários do SAP ICI.
Multilocação	A Integração com o SAP ICI não é compatível em um ambiente de multilocação.
Presença na fila	A função Presença na fila não é compatível.
Rechamar	A função Rechamar não é compatível e deve ser desativada na plataforma de comunicação.
Rejeitar	A função Rejeitar não é compatível.
Enviar DTMF	A função Enviar DTMF não é compatível.
Alternar	A função Alternar não é compatível. Por exemplo, se um usuário estiver tratando de uma chamada e uma segunda chamada, não roteada pelo sistema OpenScape Contact Center, for entregue no ramal do usuário, o usuário poderá optar por alterar entre as duas chamadas no telefone físico. Entretanto, quando o usuário alternar para a segunda chamada, o SAP Interaction Center WebClient não exibirá os detalhes da chamada.

Tabela 1

Limitações

Limitação	Descrição
Warm Transfer (Transferência assistida)	Ao se realizar uma warm transfer usando o SAP SAP Interaction Center WebClient, a transferência pode fracassar se a a definição Tratamento de CAD no SAP não estiver configurada corretamente. Para assegurar que as warm transfers funcionem corretamente, é necessário configurar a definição Tratamento de CAD como: • A (Herdado / Não copiado de volta) • C (Herdado / Copiado de volta)

Tabela 1

Limitações

3 Configurando o OpenScape Contact Center SAP ICI Integration

Este capítulo descreve como configurar os sistemas SAP e OpenScape Contact Center de forma que os usuários do SAP ICI possam tratar de chamadas roteadas pelo sistema OpenScape Contact Center usando o SAP Interaction Center WebClient.

3.1 Configurando o sistema OpenScape Contact Center

Para integrar o sistema OpenScape Contact Center com o SAP Integrated Communication Interface (ICI), é necessário definir as configurações do número da porta e do script do SAP ICI usando o aplicativo Manager.

Além disso, é necessário configurar a ID do usuário e o ramal de cada usuário do SAP ICI que tratará de chamadas roteadas pelo sistema OpenScape Contact Center usando o SAP Interaction Center WebClient.

NOTA: Para obter instruções detalhadas sobre como definir as configurações do SAP ICI e configurar a ID do usuário e o ramal de cada usuário do SAP ICI, consulte a *Ajuda do Manager*.

3.2 Configurando o sistema SAP

Para integrar o sistema OpenScape Contact Center com o SAP Integrated Communication Interface (ICI), é necessário configurar o sistema SAP. Para obter instruções detalhadas sobre como realizar esses procedimentos, consulte sua documentação do SAP.

Para configurar o sistema SAP:

1. Usando o aplicativo System Monitor, certifique-se de que o OpenScape Contact Center SAP ICI Server esteja sendo executado.

NOTA: Para obter instruções detalhadas sobre como monitorar o status do OpenScape Contact Center SAP ICI Server, consulte a Ajuda do System Monitor.

2. No sistema SAP, abra a página **Administração do SAP BCB**.

Configurando o OpenScape Contact Center SAP ICI Integration

Configurando o sistema SAP

3. Crie uma nova conexão da seguinte maneira:
 - Na caixa **Nome do host**, digite o nome do host da máquina do servidor onde o OpenScape Contact Center SAP ICI Server reside.
 - Na caixa **Porta**, digite o número da porta que o sistema SAP usa para se comunicar com o OpenScape Contact Center.
 - Na caixa **Caminho**, digite `soapdispatcher`.
4. Selecione **Padrão** e, então, clique no botão **Teste**. Uma luz verde indica sucesso e uma luz vermelha indica falha. Uma falha normalmente indica que:
 - O servidor OpenScape Contact Center SAP ICI não está sendo executado.
 - Um firewall está bloqueando a comunicação.
 - A porta incorreta foi configurada.
 - Foi configurado um nome do host errado.
 - Um servidor proxy não está funcionando.
5. Quando o teste tiver sido bem-sucedido, clique em **Salvar configurações**.

4 Tratamento de dados anexados a um item no SAP

Este capítulo descreve como o sistema OpenScape Contact Center trata de dados anexados a um item no SAP.

NOTA: Para obter mais informações sobre os dados anexados a um item no SAP, sua estrutura e como as telas instantâneas são iniciadas, consulte sua documentação do SAP.

4.1 Visão Geral

O SAP descreve os dados anexados a um item como sendo dados do aplicativo relacionados a um contato. Por exemplo, pode ser a ID do cliente de quem está ligando ou o número de um pedido do qual o cliente solicitou informações. O OpenScape Contact Center funciona como um meio de transporte transparente.

O OpenScape Contact Center e a integração do OpenScape Contact Center com o SAP CIC são responsáveis pelo seguinte:

- Transportando os dados de um usuário do SAP ICI para outro
- Transportando os dados para o sistema SAP

O OpenScape Contact Center e a integração do OpenScape Contact Center como o SAP ICI não são responsáveis pelo seguinte:

- Uma análise dos dados para ver se estão corretos, completos ou danificados
- Assegurar que os dados sejam válidos no sistema SAP
- Gerando a tela instantânea dentro do sistema SAP

Tratamento de dados anexados a um item no SAP

Processando dados anexados a um item no SAP

4.2 Processando dados anexados a um item no SAP

Os dados de contato do OpenScape Contact Center estão organizados como uma lista de pares chave/valor. Os seguintes pares chave/valor estão reservados para a integração com o SAP ICI.

Componentes dos pares chave/valor	Descrição
Dados do contato - chave	O valor da parte Chave dos dados de contato do OpenScape Contact Center usados na implementação do SAP é sempre a constante reservada. SAP_ICI_CALLATTACHEDDATA
Dados do contato - valor	Os dados do SAP são transportados no campo Valor dos dados de contato do OpenScape Contact Center. Para transportar vários valores dentro do campo de dados de contato do OpenScape Contact Center, o caractere de circunflexo (^) deve ser usado para delimitar o final de cada campo Chave e o caractere de barra vertical () deve ser usado para delimitar o final de cada campo Valor. O número máximo de caracteres nos dados do SAP CAD é de 128, incluindo os caracteres especiais de delimitação dos campos Observação: CHAR15 e CHAR16 são caracteres internos especiais que não devem ser usados nos campos Chave ou Valor dos dados de contato.

Tabela 2 Pares chave/valor do OpenScape Contact Center

Os dados da chamada são enviados pelo OpenScape Contact Center SAP ICI Server para o sistema SAP no formato XML.

Então, pode ser exibida uma tela instantânea com as informações do chamador na área Conta do SAP Interaction Center WebClient quando o ANI (número de telefone do chamador) corresponder ao ANI definido na base de dados SAP.

NOTA: Para entender como os dados do SAP devem ser organizado sem seu ambiente SAP específico, recomendamos enfaticamente que você leia a documentação apropriada do SAP e que, se necessário, entre em contato com um consultor profissional da SAP.

4.3 Exemplo de conversão

No seguinte exemplo, os dados do SAP são convertidos para o formato de dados de contato compatível com o OpenScape Contact Center.

O exemplo a seguir mostra os dados originais do SAP.

BUS1001

O exemplo a seguir mostra como os dados originais do SAP são enviados para o sistema SAP no formato XML.

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

Ao usar uma URA, é necessário usar a função URA API `SetContactData` para adicionar o par chave/valor apropriado formatado para o SAP aos dados do contato, como no exemplo a seguir.

```
SetContactData('9431139498449002','SAP_ICI_CALLATTACHEDDATA',
'BUS1001',0)
```

Após os dados do contato terem sido configurados, será necessário usar a função API URA ou o subdiálogo do VoiceXML `Enqueue` ou `EnqueueForAgent` para transferir os dados do contato para o sistema OpenScape Contact Center do qual foram enviados para o sistema SAP.

Tratamento de dados anexados a um item no SAP

Exemplo de conversão

Índice remissivo

C

- comunicação HTTP 8
- comunicação SOAP 8
- configuração de rede 8

D

- dados anexados a um item no SAP
 - exemplo de conversão 17
 - processando 16
 - usando com uma URA 17
 - visão geral 15
- documentação
 - convenções de formatação 5
 - dando feedback 6
 - público ao qual se destina 5

L

- limitações 10

O

- OpenScape Contact Center SAP ICI Server 7
- OpenScape Contact Center, configurando 13

S

- scripting ANI 9
- sistema SAP
 - configurando 13
 - testando 13

V

- visão geral 7

