



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Mitel OpenScape Contact Center Enterprise V12

Guide d'Intégration de SAP ICI

Guide d'Intégration de SAP ICI

Guide d'Intégration
10/2024

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

Sommaire

1 A propos de ce guide	5
1.1 A qui ce guide est-il destiné ?	5
1.2 Conventions de formats	5
1.3 Commentaires sur la documentation	6
2 A propos de l'intégration OpenScape Contact Center SAP ICI	7
2.1 Vue d'ensemble	7
2.1 Configuration du réseau	8
2.2 Pour comprendre les scripts d'identification automatique du numéro (ANI/numéro d'origine)	9
2.3 Limitations	10
3 Configuration de l'intégration OpenScape Contact Center SAP ICI	13
3.1 Configuration du système OpenScape Contact Center	13
3.2 Configuration du système SAP	13
4 Gestion des données jointes à un élément SAP	15
4.1 Vue d'ensemble	15
4.2 Traitement des données jointes à un élément SAP	16
4.3 Conversion du modèle	17
Index	19

1 A propos de ce guide

Ce guide est une vue d'ensemble de l'intégration du système OpenScape Contact Center avec l'interface SAP ICI (interface de communication intégrée).

1.1 A qui ce guide est-il destiné ?

Ce guide est destiné aux administrateurs du système OpenScape Contact Center et SAP.

1.2 Conventions de formats

Les conventions de formats utilisées dans ce guide sont les suivantes :

Gras

Identifie les composants OpenScape Contact Center, les titres des fenêtres et des boîtes de dialogue et les noms d'éléments.

Italique

Cette police identifie les références à une documentation connexe.

`Police monospace`

Caractérise la police du texte que vous entrez ou que l'ordinateur affiche dans un message.

REMARQUE : Les remarques soulignent des informations qui sont utiles sans être essentielles, par exemple, des conseils ou d'autres méthodes pour exécuter une tâche.

IMPORTANT : Les remarques importantes sont destinées à attirer l'attention sur des actions qui pourraient entraver le bon fonctionnement de l'application ou entraîner une perte de données.

A propos de ce guide

Commentaires sur la documentation

1.3 Commentaires sur la documentation

Pour signaler un problème avec ce document, veuillez appeler le centre de support clientèle.

Quand vous appelez, veuillez avoir l'obligeance d'inclure les informations suivantes. Ceci nous aidera à repérer le document qui vous pose problème.

- **Titre** : Guide d'Intégration de SAP ICI
- **Référence** : A31003-S22B1-N104-01-7720

2 A propos de l'intégration OpenScape Contact Center SAP ICI

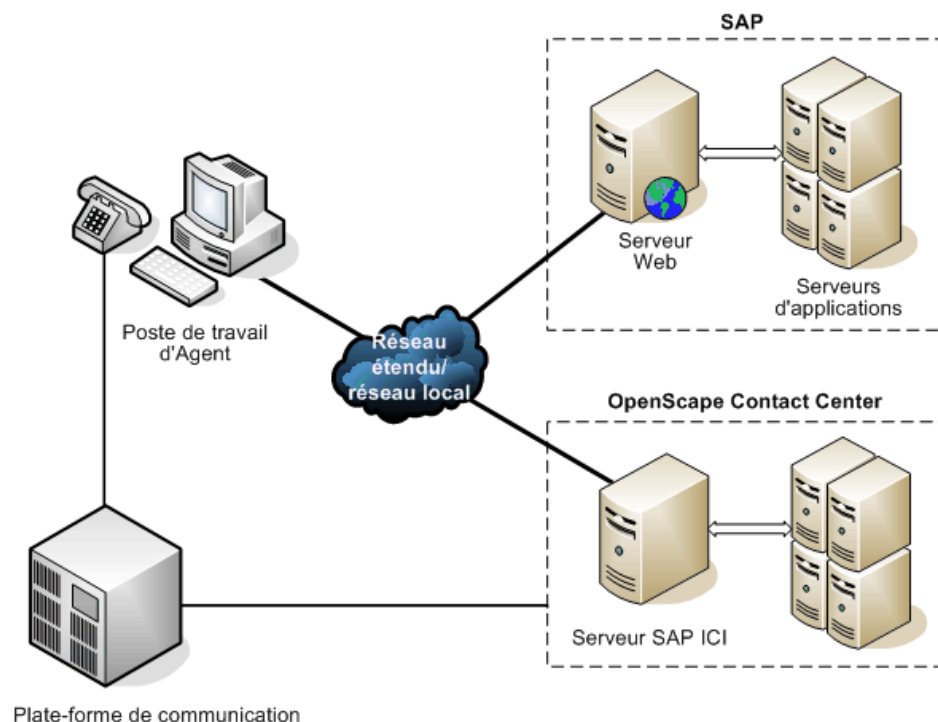
Ce chapitre est une vue d'ensemble de l'intégration du système OpenScape Contact Center avec l'interface SAP ICI (interface de communication intégrée).

2.1 Vue d'ensemble

Le système OpenScape Contact Center s'intègre à l'interface SAP ICI pour permettre aux utilisateurs SAP ICI de traiter des appels acheminés par le système OpenScape Contact Center en utilisant le client Web du centre d'interaction SAP.

La fonction d'intégration SAP ICI a été testée avec SAP CRM 5.0 et SAP CRM 7.0 et a été certifiée avec l'interface SAP CA-ICI-CTI 3.07.

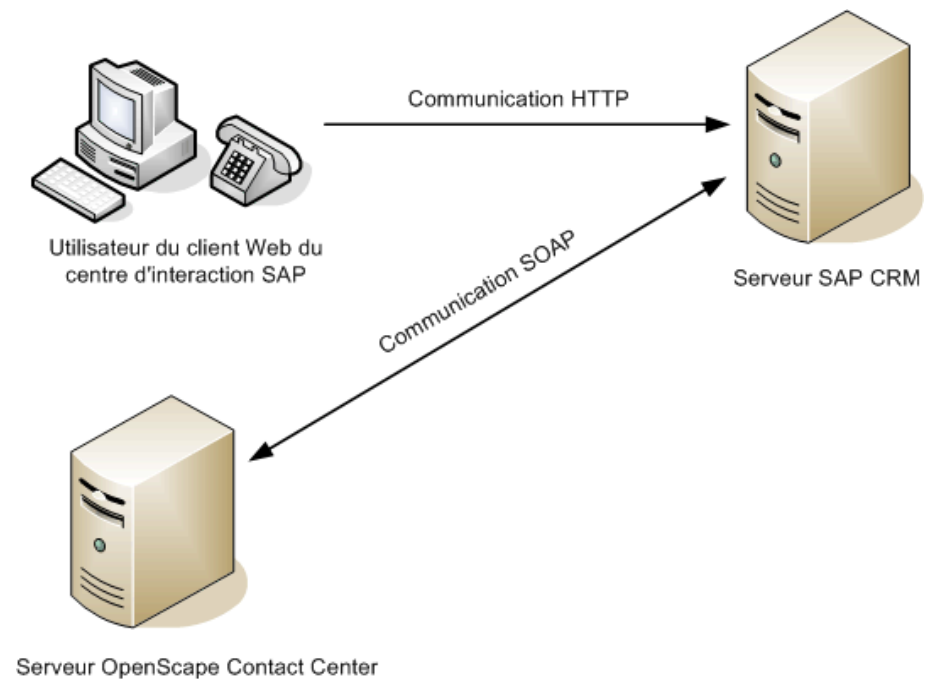
Le composant principal du système OpenScape Contact Center qui gère l'intégration est le serveur OpenScape Contact Center SAP ICI qui tourne sur l'ordinateur serveur principal OpenScape Contact Center ou sur un ordinateur serveur auxiliaire. L'état du serveur OpenScape Contact Center SAP ICI peut être surveillé en utilisant l'application System Monitor.



2.1 Configuration du réseau

Le diagramme suivant représente une configuration type du réseau pour l'intégration OpenScape Contact Center SAP ICI.

- **Communication HTTP** – exigée pour traiter les demandes HTTP provenant du client Web du centre d'interaction SAP vers le serveur SAP CRM.
- **Communication SOAP** – exigée pour traiter le trafic SOAP entre le serveur OpenScape Contact Center et le serveur SAP CRM.



2.2 Pour comprendre les scripts d'identification automatique du numéro (ANI/numéro d'origine)

L'intégration OpenScape Contact Center SAP ICI fournit une fonction de script qui permet aux utilisateurs de modifier le numéro ANI (numéro de téléphone de l'appelant) passé sur la plate-forme de communication au système SAP afin que ce numéro adhère aux standards SAP.

L'utilisation d'un script ANI peut être exigée si le format du numéro ANI passé par la plate-forme de communication ne correspond pas au format du numéro ANI stocké dans la base de données SAP. Une non-concordance dans le format entraîne l'impossibilité du système SAP de générer un écran instantané pour l'appel.

Selon le format du numéro ANI fourni, vous pouvez avoir à procéder ainsi :

- En Amérique du Nord, ajouter un indicatif de pays et un indicatif régional au numéro d'origine fourni pour un appel local, par exemple, changer 5551430 en 14165551430.
- En Allemagne, éliminer un zéro de tête et ajouter 49 au numéro de l'appelant fourni pour un appel national, par exemple changer 08972289561 en 498972289561.

Les fichiers de modèles de scripts suivants sont installés sur l'ordinateur serveur OpenScape Contact Center où le serveur OpenScape Contact Center SAP ICI est installé :

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

Vous pouvez ouvrir l'un de ces fichiers de modèles de scripts, modifier le code en fonction des besoins spécifiques du centre de contacts, puis enregistrer le fichier sous un nouveau nom.

REMARQUE : Pour des informations détaillées pour activer et configurer un script ANI dans OpenScape Contact Center, voir l'*Aide de Manager*.

2.3 Limitations

Cette section décrit les limitations avec l'intégration OpenScape Contact Center SAP ICI.

Limitation	Description
Canal d'élément d'action	La fonction de canal d'élément d'action n'est pas prise en charge.
Portail agent	L'exécution de l'application Portail agent en même temps que celle du client Web du centre d'interaction SAP n'est pas prise en charge
Présence d'agent	La fonction de présence d'agent n'est pas prise en charge.
En attente	La fonction En attente n'est pas prise en charge.
Application Client Desktop	L'exécution de l'application Client Desktop en même temps que celle du client Web du centre d'interaction SAP n'est pas prise en charge.
Conférence	Le retrait individuel des participants à une téléconférence n'est pas pris en charge.
Conférence (OpenScape Business)	La fonctionnalité de conférence n'est pas supportée lorsque l'on est connecté à une plate-forme de communication OpenScape Business.
Conférence en garde	Le placement d'un appel en garde au cours d'une conférence se solde par le seul placement en garde du demandeur. Les autres participants restent en conférence.
Fin	L'utilisation de la fonction de fin pour terminer un appel et effacer des informations affichées relatives au client n'est pas prise en charge jusqu'à ce que l'utilisateur se déconnecte de l'appel.
Libre occupation de sièges	La fonction de libre occupation de sièges n'est pas prise en charge.
Traiter plusieurs contacts	La fonction Traiter plusieurs contacts n'est pas prise en charge pour les utilisateurs SAP ICI.
Multisociétés	L'intégration SAP ICI n'est pas prise en charge dans un environnement multisociétés.
Présence en file d'attente	La fonction de présence en file d'attente n'est pas prise en charge.
Rappel	La fonction de rappel n'est pas prise en charge et doit être désactivée sur la plate-forme de communication.
Rejet	La fonction de rejet n'est pas prise en charge.
Envoyer DTMF	La fonction de Envoyer DTMF (multi-fréquence à double tonalité) n'est pas prise en charge.

Tableau 1 Limitations

Limitation	Description
Va-et-vient	La fonction de va-et-vient n'est pas prise en charge. Par exemple, si un utilisateur est en cours de traitement d'un appel et qu'un deuxième appel, non acheminé par le système OpenScape Contact Center, est présenté au poste de l'utilisateur, celui-ci peut choisir d'alterner (aller-venir) entre les deux appels à partir du téléphone matériel. Toutefois, quand l'utilisateur passe au deuxième appel, le SAP Interaction Center WebClient n'affiche pas les détails concernant l'appel.
Transfert direct (Warm Transfer)	Un transfert direct utilisant le client Web du centre d'interaction SAP peut échouer si le paramètre CAD Handling est incorrectement configuré. Pour vous assurer que le transfert direct fonctionne correctement, vous devez configurer le paramètre CAD Handling sur l'une des valeurs suivantes : • A (Hérité/Non recopié) • C (Hérité/Recopié)

Tableau 1

Limitations

A propos de l'intégration OpenScape Contact Center SAP ICI

Limitations

3 Configuration de l'intégration OpenScape Contact Center SAP ICI

Ce chapitre décrit comment configurer les systèmes SAP et OpenScape Contact Center afin que les utilisateurs SAP ICI puissent traiter les appels acheminés par le système OpenScape Contact Center en utilisant le client Web du centre d'interaction SAP.

3.1 Configuration du système OpenScape Contact Center

Pour intégrer le système OpenScape Contact Center avec l'interface SAP Integrated Communication Interface (ICI), vous devez configurer le numéro de port et les paramètres de script SAP ICI en utilisant l'application Manager.

En plus, vous devez configurer l'ID et le poste de l'utilisateur pour chaque utilisateur SAP ICI qui traitera des appels acheminés par le système OpenScape Contact Center en utilisant le client Web du centre d'interaction SAP.

REMARQUE : Pour des instructions détaillées sur la configuration des paramètres SAP ICI et la configuration de l'ID et du poste de chaque utilisateur SAP ICI, voir l'*Aide de Manager*.

3.2 Configuration du système SAP

Pour intégrer le système OpenScape Contact Center avec l'interface SAP Integrated Communication Interface (ICI), vous devez configurer le système SAP. Pour des instructions détaillées sur la manière de procéder, voir votre documentation SAP.

Pour configurer le système SAP :

1. Lors de l'utilisation de l'application System Monitor, assurez-vous que le serveur OpenScape Contact Center SAP ICI est en fonctionnement.

REMARQUE : Pour des instructions détaillées sur la surveillance de l'état du serveur OpenScape Contact Center SAP ICI, voir l'aide de l'application System Monitor.

2. Dans le système SAP, ouvrez la page **SAP BCB Administration**.

Configuration de l'intégration OpenScape Contact Center SAP ICI

Configuration du système SAP

3. Créez une nouvelle connexion, en procédant comme suit :
 - Dans la case **Host name**, entrez le nom de l'hôte de la machine du serveur où le serveur OpenScape Contact Center SAP ICI réside.
 - Dans la case **Port**, tapez le numéro de port que le système SAP utilise pour communiquer avec OpenScape Contact Center.
 - Dans la case **Chemin**, tapez `soapdispatcher`.
4. Sélectionnez **Par défaut** et cliquez sur le bouton **Test**. Un voyant lumineux vert indique un bon résultat et un voyant lumineux rouge indique un échec. Un échec est souvent provoqué par l'une de ces causes :
 - Le serveur ICI SAP OpenScape Contact Center ne fonctionne pas.
 - Un pare-feu est un dispositif qui bloque la communication.
 - Le port configuré est incorrect.
 - Le nom d'hôte configuré n'est pas le bon.
 - Un serveur proxy ne fonctionne pas.
5. Quand le test terminé avec un bon résultat, cliquez sur **Save Settings**.

4 Gestion des données jointes à un élément SAP

Cette annexe décrit la manière dont OpenScape Contact Center gère les données jointes à un élément SAP.

REMARQUE : Pour de plus amples informations sur la structure des données jointes à un élément SAP et l'initialisation des écrans instantanés, voir votre documentation SAP.

4.1 Vue d'ensemble

SAP décrit les données jointes à un élément comme des données d'application relatives à un contact. Par exemple, il peut s'agir de l'ID du client de l'appelant ou du numéro d'une commande sur laquelle le client a demandé des informations. OpenScape Contact Center fonctionne comme une couche de transport transparent.

OpenScape Contact Center et l'intégration OpenScape Contact Center SAP ICI assurent les tâches suivantes :

- Transport des données jointes à un élément d'un utilisateur SAP ICI à un autre
- Transport des données vers le système SAP

OpenScape Contact Center et l'intégration OpenScape Contact Center SAP ICI ne sont pas responsables des tâches suivantes :

- Analyse des données pour déterminer si elles sont correctes, complètes ou endommagées
- Vérification de l'exactitude des données dans le système SAP
- Génération de l'écran instantané dans le SAP

4.2 Traitement des données jointes à un élément SAP

Les données de contact OpenScape Contact Center sont organisées comme une liste de paires code/valeur. Les paires codes/valeurs sont réservées à l'intégration SAP ICI.

Composants d'une paire code/valeur	Description
Code de données de contact	La valeur de la partie du code des données de contact OpenScape Contact Center utilisée pour la mise en place de SAP est toujours la constante réservée : SAP_ICI_CALLATTACHEDDATA
Valeur de données de contact	Les données SAP sont transportées dans le champ de la valeur des données de contact OpenScape Contact Center. Pour le transport de plusieurs valeurs dans le champ des données de contact OpenScape Contact Center, il faut utiliser le caractère (^) pour délimiter la fin de chaque champ de code et le caractère (I) pour délimiter la fin de chaque champ de valeur. Le nombre maximum de caractères dans les données SAP est 128, incluant les caractères spéciaux pour les délimiteurs de champs. Remarque : CHAR15 et (CHAR16) sont des caractères internes spéciaux qui ne doivent pas être utilisés dans les champs de code ou de valeur des données de contact.

Tableau 2 Paires code/valeur OpenScape Contact Center

Les données de l'appel sont envoyées par le serveur OpenScape Contact Center SAP ICI au système SAP dans le format XML.

Un écran instantané affichant les informations sur l'appelant peut être affiché dans l'espace de compte du client Web du centre d'interaction SAP quand le numéro ANI (numéro de téléphone de l'appelant) correspond à l'ANI défini dans la base de données SAP.

REMARQUE : Pour apprendre comment les données SAP doivent être organisées dans votre environnement SAP spécifique, nous recommandons vivement de lire la documentation appropriée sur le système SAP et, au besoin, de consulter un spécialiste professionnel du système SAP.

4.3 Conversion du modèle

Dans l'exemple suivant, les données SAP sont converties dans le format de données de contact OpenScape Contact Center pris en charge.

L'exemple suivant montre les données SAP d'origine.

BUS1001

L'exemple suivant montre comment les données SAP initiale sont envoyées au système SAP dans le format XML.

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

Si vous utilisez un SVI, vous devez utiliser la fonction API du SVI

`SetContactData` pour ajouter la paire code/valeur au format SAP approprié aux données de contact comme dans l'exemple suivant.

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

Une fois que les données de contact sont définies, vous devez utiliser la fonction API du SVI ou le sous-dialogue `Enqueue` ou `EnqueueForAgent` pour transférer les données de contact vers le système OpenScape Contact Center à partir duquel elles sont envoyées au système SAP.

Gestion des données jointes à un élément SAP

Conversion du modèle

Index

C

- communication HTTP 8
- communication SOAP 8
- configuration du réseau 8

D

- documentation
 - apport de commentaire 6
 - conventions de formats 5
 - public visé 5
- données jointes à un élément SAP
 - conversion du modèle 17
 - en traitement 16
 - utilisation avec un SVI 17
 - vue d'ensemble 15

L

- limitations 10

O

- OpenScape Contact Center, configuration 13

S

- script ANI 9
- serveur OpenScape Contact Center SAP ICI 7
- système SAP
 - configuration 13
 - test 13

V

- vue d'ensemble 7

