

Fiche Produit

Desktop Popup

Solution intégration CTI
pour
Cisco Unified Communications Manager



Directory
Phone Directory
Jabber UDS Server
Web Directory
IPS Popup / Reverse Lookup
Personal Directory
H350 Video Conf directory
Corporate Speed Dials
ClickNDial

Alerting
Voice Alert
IPS Pager

Admin tools
Morning Check
Phone Remote
Phone Robot
Provisioning
Phone Deployment
CMS Admin & Selfcare
Extension Mobility Report

Manager Assistant
IP Phone / Jabber Interface

Productivity tools
IPS Phone Config
IPS Alarm Callback
IPS Lock
Wakeup Call
Missed Call Alerter
Conference Center
Busy Alerter Callback
Desktop Popup
Finesse Gadgets
Spark Bot

Attendant Console / IVR / Group
Tannounce
Line Group Manager
Silent Monitoring

Extension Mobility tools
TSSO
Delog / Relog
Pin & Password Manager

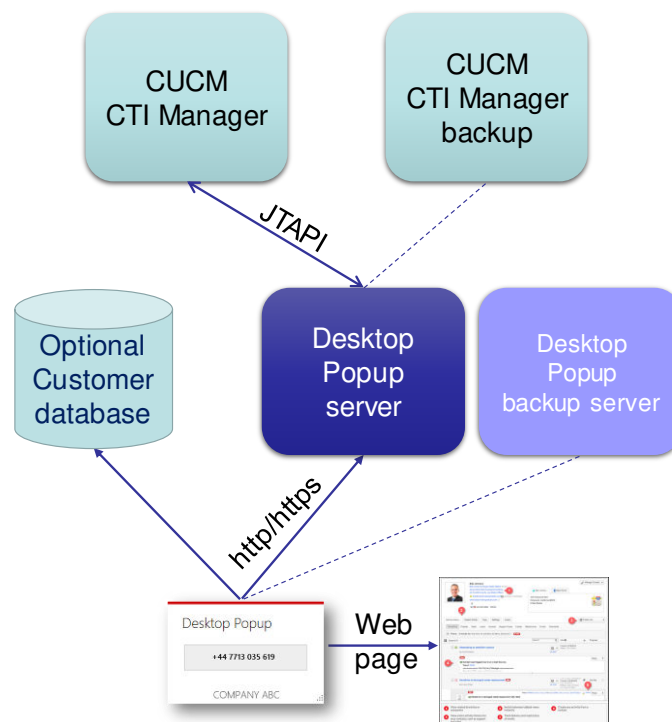
Recording
Call Recording
Recording Notification

1 Présentation Desktop Popup

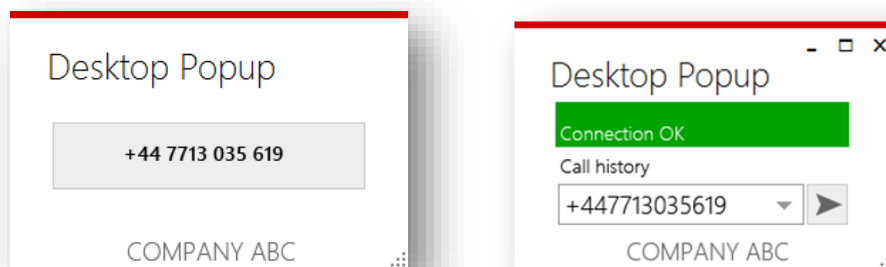
1.1 Architecture

Desktop Popup est une solution de montée de fichier client permettant d'interfacer Cisco Unified Communications Manager avec une application CRM. Elle permet de rechercher une fiche client, par le numéro appelant, avec interface Web ou client lourd. Elle peut s'interfacer notamment avec Microsoft Dynamics, Pivotal ou toutes applications clients spécifiques.

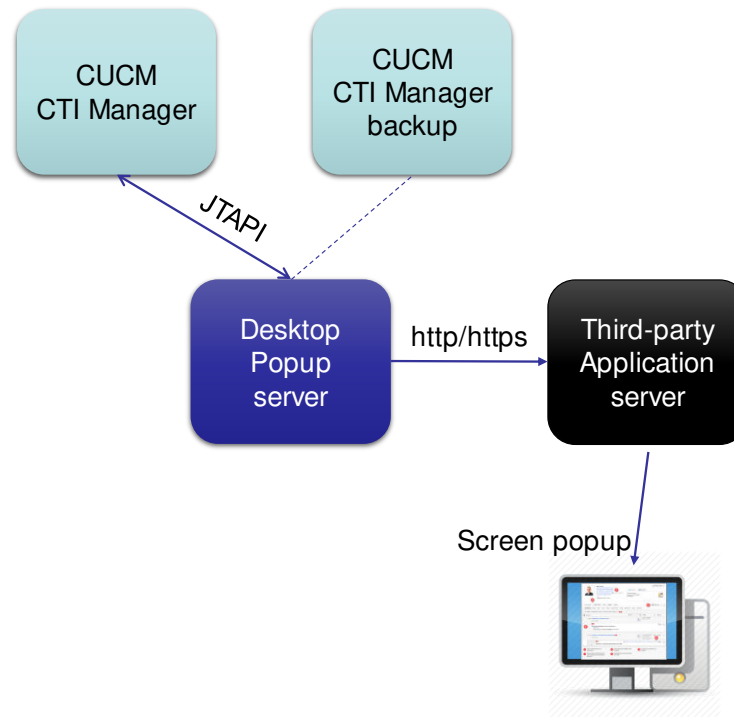
La solution s'appuie sur le serveur telisca qui se connecte au CTI Manager Cisco. Il peut superviser automatiquement tous les IP Phones sur lesquels Desktop Popup est exécuté ; l'administration en est ainsi simplifiée.



Le client Desktop Popup démarre automatiquement au début de la session Windows et se connecte au serveur CTI via une requête http longue. Cette interface est transparente au firewall et proxy. Sur évènement téléphonique, Desktop Popup appelle directement une page Web ou une application tierce avec en paramètre le numéro appelant.



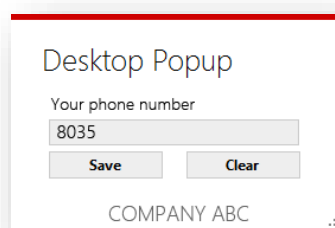
Desktop Popup peut également s'interfacer avec une application CRM au niveau serveur via une API REST se déclenchant sur sonnerie, décroché ou raccroché.



1.2 Description fonctionnelle

1.2.1 Configuration, interface utilisateur

- La solution comprend une application client PC qui est lancée au début de la session Windows. Au premier lancement, l'application s'enregistre pour un démarrage automatique à l'ouverture de la session Windows.
- Desktop Popup est minimisé dans la zone de notification de la barre de tâche Windows.
- L'application peut être déployée sur les postes ou lancée à partir d'un disque réseau.
- A la première utilisation, l'application détermine quel IP Phone utilisé. Si le UserId CUCM est le même que le login Windows, la configuration est automatique. Sinon, un écran apparaît afin de saisir le UserId CUCM ou le numéro de l'IP Phone associé à ce poste informatique.



- Desktop Popup supporte les configurations en mode fixe ou Extension Mobility.

1.2.2 Interface application CRM avec interface Web

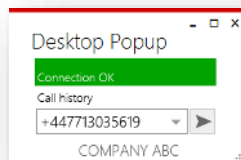
- Sur l'évènement sonnerie ou décroché appel entrant externe l'application PC récupère le numéro appelant et le reformate suivant les paramètres de configuration. Il appelle une application, par exemple 'explorer.exe' avec en paramètre l'URL définie dans la configuration en accolant le numéro appelant reformaté.
- Suivant la configuration, le client PC appelle directement l'application pour la montée de fiche ou présentera une notification de l'appel (par exemple, en bas à droite de l'écran) avec possibilité d'appeler la fiche en cliquant sur le lien affiché.

- Suivant le paramètre de configuration, Il est possible de visualiser depuis le client PC la liste des derniers appels (journée en cours) reçus depuis le démarrage de l'application. En cliquant sur le lien, il est possible de relancer l'appel de l'URL pour afficher le numéro sélectionné.

1.2.3 Interface avec CRM client riche

Desktop Popup peut s'interfacer avec une application CRM de type client riche en appelant un programme avec en argument le numéro appelant ou l'identifiant.

Desktop Popup peut également s'interfacer avec une application CRM client riche en appelant une API REST http locale. Il est possible de forcer l'ouverture de l'application tierce en premier plan.



1.2.4 Condition d'affichage

Afin d'éviter d'afficher une fiche contact vide, il est possible de tester une condition, via une requête REST http/https et d'analyser le résultat avant de déclencher l'affichage du contact.

1.2.5 Requêtes SQL

Desktop Popup peut être configuré pour rechercher un contact dans une base de données SQL et afficher le contact sur l'interface Desktop Popup. Les bases de données SQL Server ou toute base de données supportant ODBC sont exploitables.

1.3 Requête IPS Global Directory

Desktop Popup peut être configuré pour rechercher un contact dans un annuaire répliqué de IPS Global Directory ou IPS Global Directory Core (à acquérir séparément). Les informations du contact peuvent être affichées sur l'interface Desktop Popup.

1.3.1 Interface avec CRM – connecteur CTI

Certaines applications CRM disposent déjà d'un connecteur CTI. Dans ce cas, Desktop Popup peut se connecter directement au serveur CRM et appeler une API REST (http/https) lors d'un appel en sonnerie, sur décroché ou raccroché. Elle transmet en paramètre le numéro appelant, numéro appelé, numéro appelé à l'origine, identifiant unique de l'appel.

1.3.2 Cohabitation avec UCCX

Si l'appel provient de Cisco Unified Contact Center Express (UCCX), le numéro appelant à la sonnerie sera le numéro d'un CTI port et ne déclenchera pas d'évènement de Popup. En revanche, sur le décroché, le numéro appelant initial sera retransmis et permettra d'effectuer le Popup.

En revanche, Desktop Popup complète UCCX afin de pouvoir offrir une remontée de fiche :

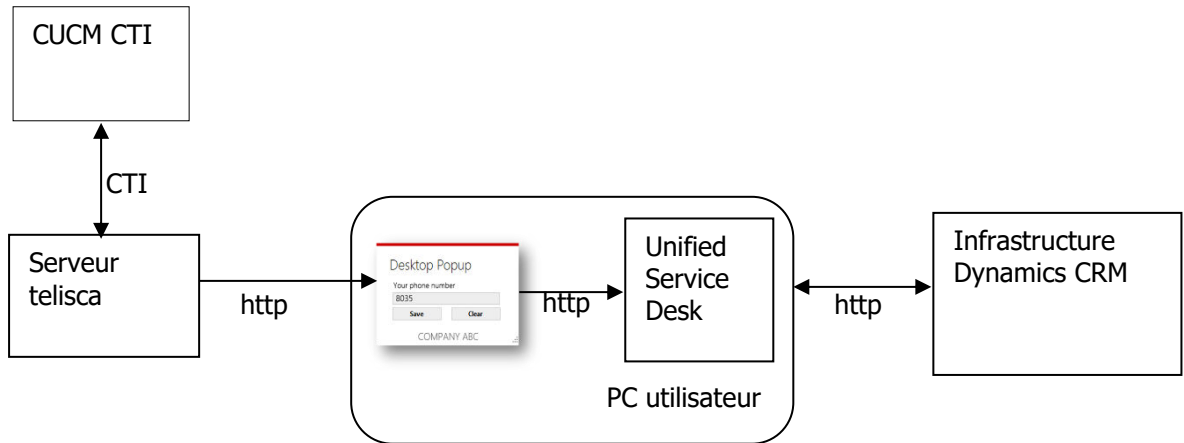
- A la sonnerie, sur appel entrant direct au poste (non géré par UCCX),
- Sur appel sortant direct du poste.

1.4 Numérotation

Grace au module complémentaire ClickNDial light, Desktop Popup propose aussi une solution simple pour numéroté. Il suffit que l'application CRM appelle une URI au format <tel://numéro> pour déclencher un appel depuis le numéro de téléphone configuré.

1.4.1 Intégration avec Microsoft Dynamics

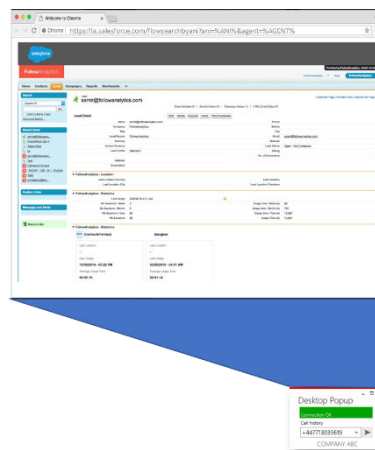
Desktop Popup supporte Dynamics CRM (Cloud ou 'On premise'). L'intégration est possible grâce à l'application Unified Service Desk (USD est une application Microsoft utilisée pour les intégrations avec la téléphonie et les centres d'appels).



Retrouvez l'expérience utilisateur en vidéo : <https://youtu.be/W407f83NPTI>

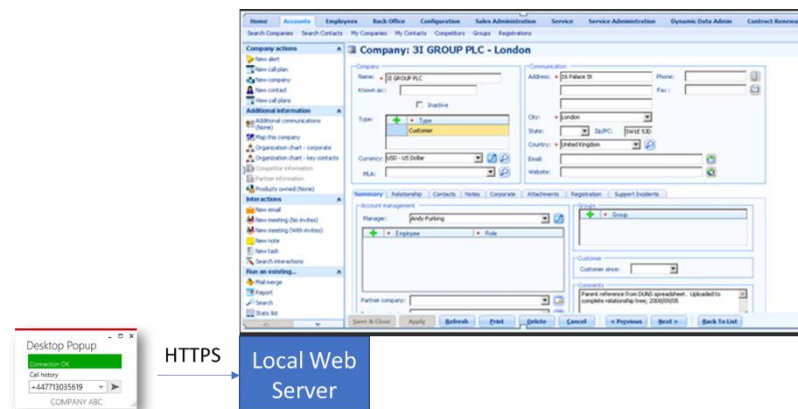
1.5 Intégration avec Salesforce

Il est possible d'utiliser Desktop Popup pour afficher la fiche de l'appelant dans Salesforce. Salesforce permet de définir un script (wrapper) pour rechercher un contact dans la base client, par son numéro de téléphone. Desktop Popup appelle l'URL Salesforce dans un browser, qui affiche le contact recherché.



1.6 Intégration avec Pivotal CRM

Desktop Popup peut s'interfacer avec Pivotal CRM via une requête https avec le client PC Pivotal.



1.7 Administration, déploiement, configuration de Desktop Popup est définie depuis l'interface Web IPS Administration.

Elle génère des paramètres de fonctionnement par défaut ainsi qu'un fichier de configuration XML qui est déployé avec l'installation de l'application (MSI) client avec le fichier de licence. Desktop Popup peut être soit déployé sur les PCs, soit exécutés à partir d'un disque réseau.

Le format du téléphone doit être homogène entre les contacts afin de permettre la recherche sur le numéro de téléphone qui sera reformaté par l'application. Il est possible d'appliquer un masque pour reformater le numéro de téléphone de l'appelant (ex :+33(0)# ## ## ## ##).

1.8 Pré-requis

Disponible en Cloud privé, societe.telisca.cloud

Installation sur site

Le module serveur de Desktop Popup s'installe sur un serveur partagé avec les autres applications telisca qui doit être accessible depuis les IP Phones.

Versions CUCM et Windows supportées :

- CUCM: 10.5, 11.5, 12, 12.5, 14, BE 6000, BE 7000.
- Tout IP Phone Cisco 'supervisable' par CTI, Cisco Jabber softphone.
- Serveurs Windows supportés:
 - Windows Serveur 2012 R2 v6.3 build 9600 Essentials/Standard
 - Windows Serveur 2016 Essentials/Standard
 - Windows Serveur 2019 Essentials/Standard
 - Windows Serveur 2022 Standard
- DotNet 4.5.1 (minimum)
- Configuration minimum : proc. 1 vCPU, 4Go de mémoire et 70Go de disque.
- Supporté sur machine virtuelle VMware vSphere, HyperV, Cisco UCS, UCS-E,

L'application à intégrer doit permettre une recherche à partir du numéro appelant. Le format du téléphone doit être homogène entre les contacts afin de permettre la recherche sur le numéro de téléphone qui peut être reformaté par l'application.

Le client PC de Desktop Popup fonctionne sur Windows 7, Windows 8.1, Windows 10. Il est basé sur .Net 2.0 minimum.