

# Integrazione a vTiger/SugarCRM

## Integrazione ai sistemi CRM

## Impressum

Le specifiche tecniche e le illustrazioni grafiche presenti in questo document corrispondono alle ultime informazioni disponibili al momento della redazione.

Ci riserviamo il diritto di apportare modifiche.

estos Italia declina ogni responsabilità per i Danni direttamente e indirettamente risultanti dall'uso di questo documento.

Tutti i marchi e i prodotti sono dei rispettivi proprietari.  
Copyright estos Italia Srl. Tutti i diritti riservati.

I termini e le condizioni d'uso possono essere trovati sul nostro sito:  
<https://www.estos.it/termini-e-condizioni>

estos Italia Srl  
via del Cottonificio 37/1 - 33100 - Udine

[info@estos.it](mailto:info@estos.it)  
[www.estos.it](http://www.estos.it)

A far fede da data 29.03.2016

## Cronologia documento

| Versione | Data       | Autore | Variazioni |
|----------|------------|--------|------------|
| 1.0      | 29/03/2016 | MBE    | Redazione  |
|          |            |        |            |
|          |            |        |            |
|          |            |        |            |
|          |            |        |            |
|          |            |        |            |
|          |            |        |            |
|          |            |        |            |
|          |            |        |            |
|          |            |        |            |
|          |            |        |            |
|          |            |        |            |
|          |            |        |            |
|          |            |        |            |

## Indice

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 1. Premessa.....                    | 4  |
| 2. Integrazione anagrafiche .....   | 5  |
| 3. Personalizzazione del popup..... | 12 |
| 4. HotKey Dialing e Click2Call..... | 14 |

## 1. Premessa

L'integrazione del vostro SugarCRM / VtigerCRM all'infrastruttura ProCall Enterprise, consente di utilizzare contatti, lead e tutte le più importanti informazioni relative al vostro CRM. Il tutto aggiungendo funzionalità di Unified Communications per un lavoro più efficiente.

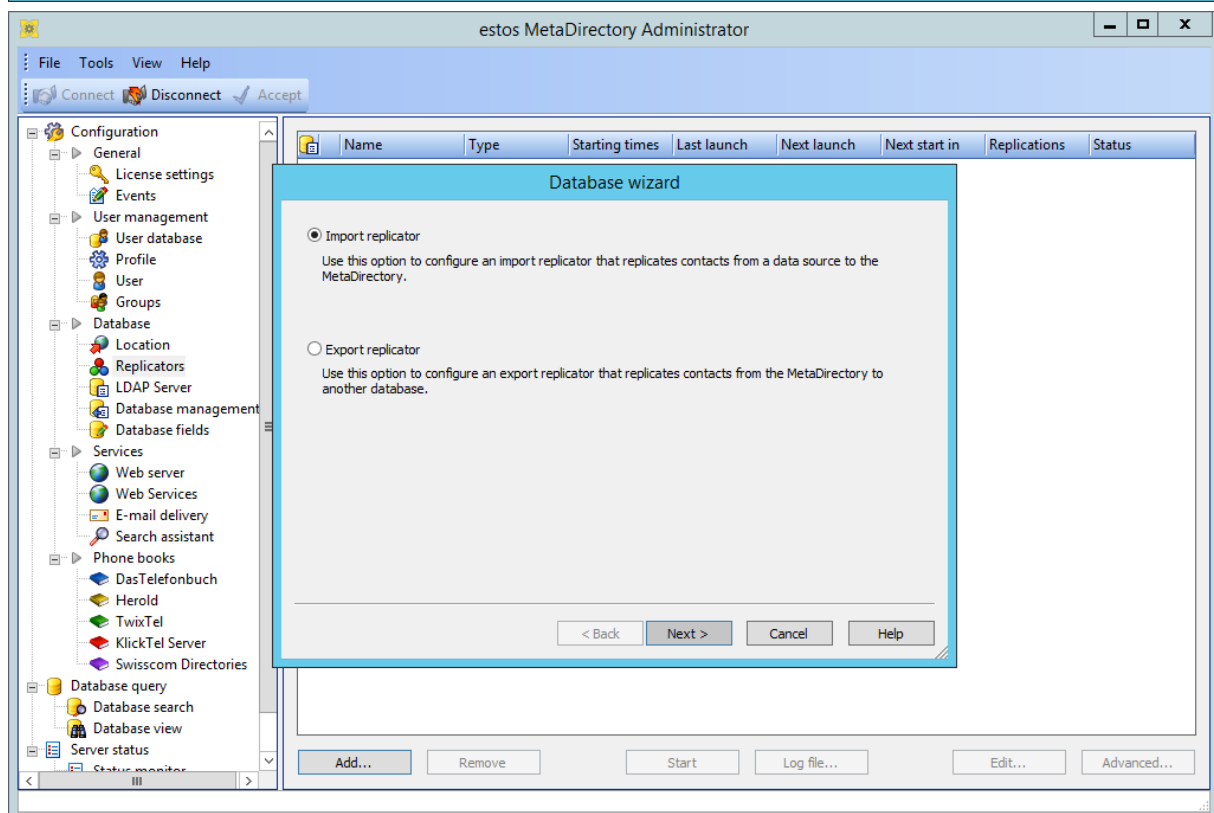
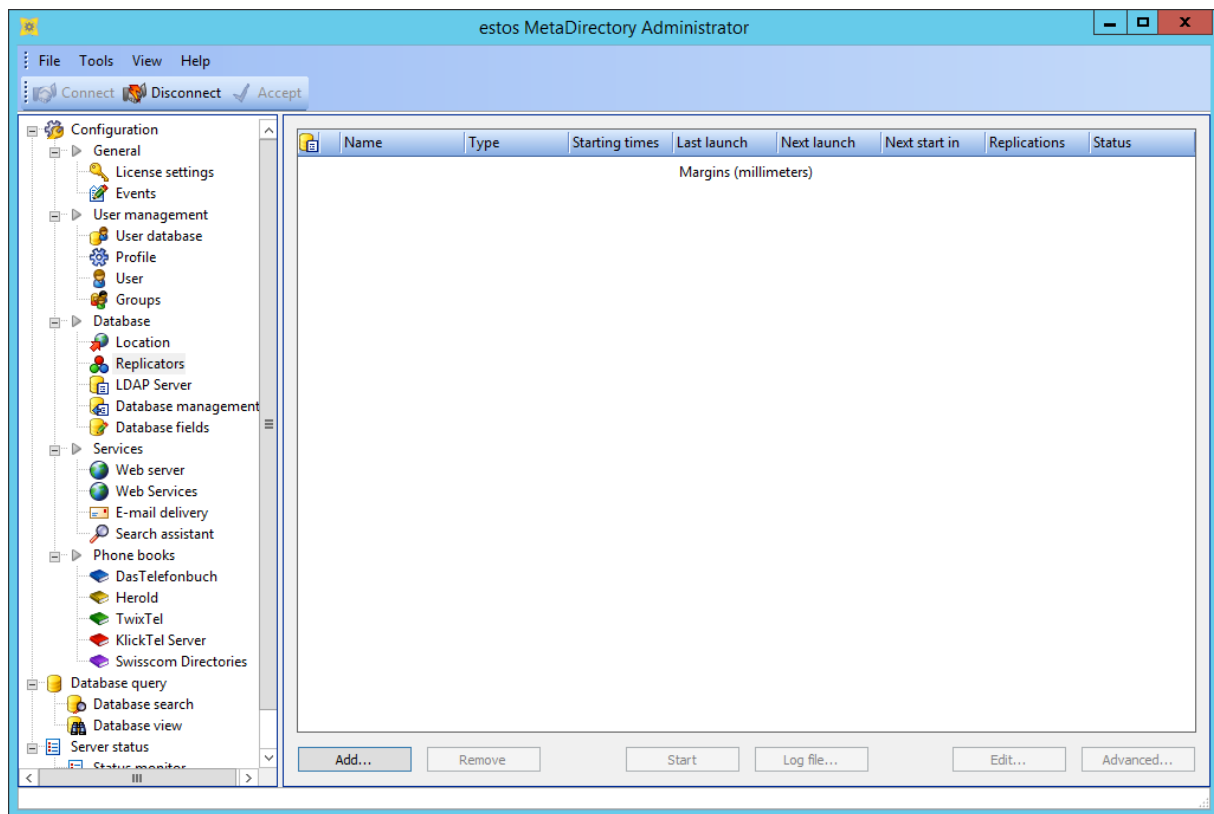
Mario Rossi possiede un'azienda di medie dimensioni. Egli vorrebbe integrare il suo attuale sistema telefonico con il suo CRM Sugar o Vtiger, contenente tutti i dettagli dei suoi clienti. L'obiettivo che il signor Rossi vuole ottenere è quello di unificare i due strati in un'unica soluzione, con il riconoscimento del chiamante, con la possibilità di visualizzare subito a monitor i dati più sensibili, inseriti a CRM, rispetto a quella che è la sua attività, ottimizzando e velocizzando tutti i processi lavorativi.

Tutto questo è possibile grazie alla suite ProCall Enterprise in combinazione al modulo MetaDirectory.

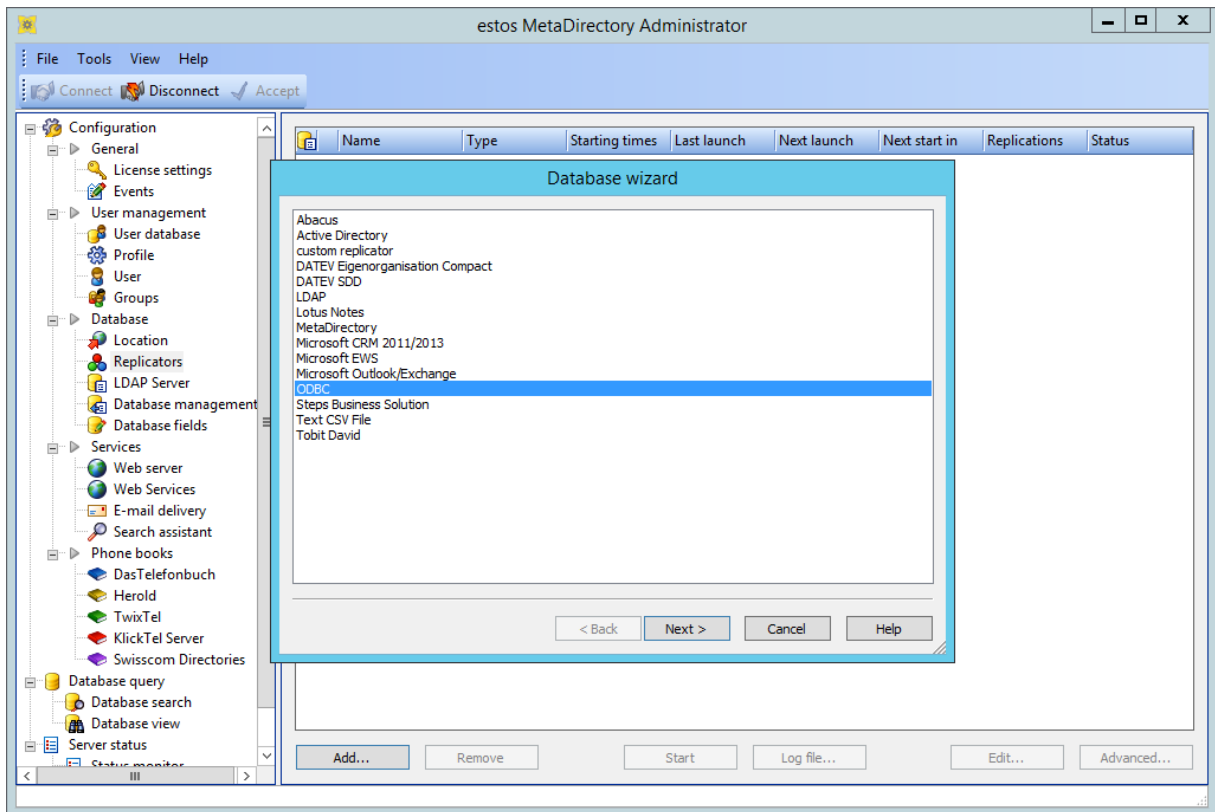
Con MetaDirectory è possibile accorpare differenti anagrafiche aziendali in un unico database accessibile all'azienda. Tutti i dati rilevanti, come numeri di telefono, email e altre informazioni sono a disposizione dei dipendenti. Il trattamento intelligente dei dati permette una facile ricerca e rapidi risultati, anche nel caso di anagrafiche di grandi dimensioni.

## 2. Integrazione anagrafiche

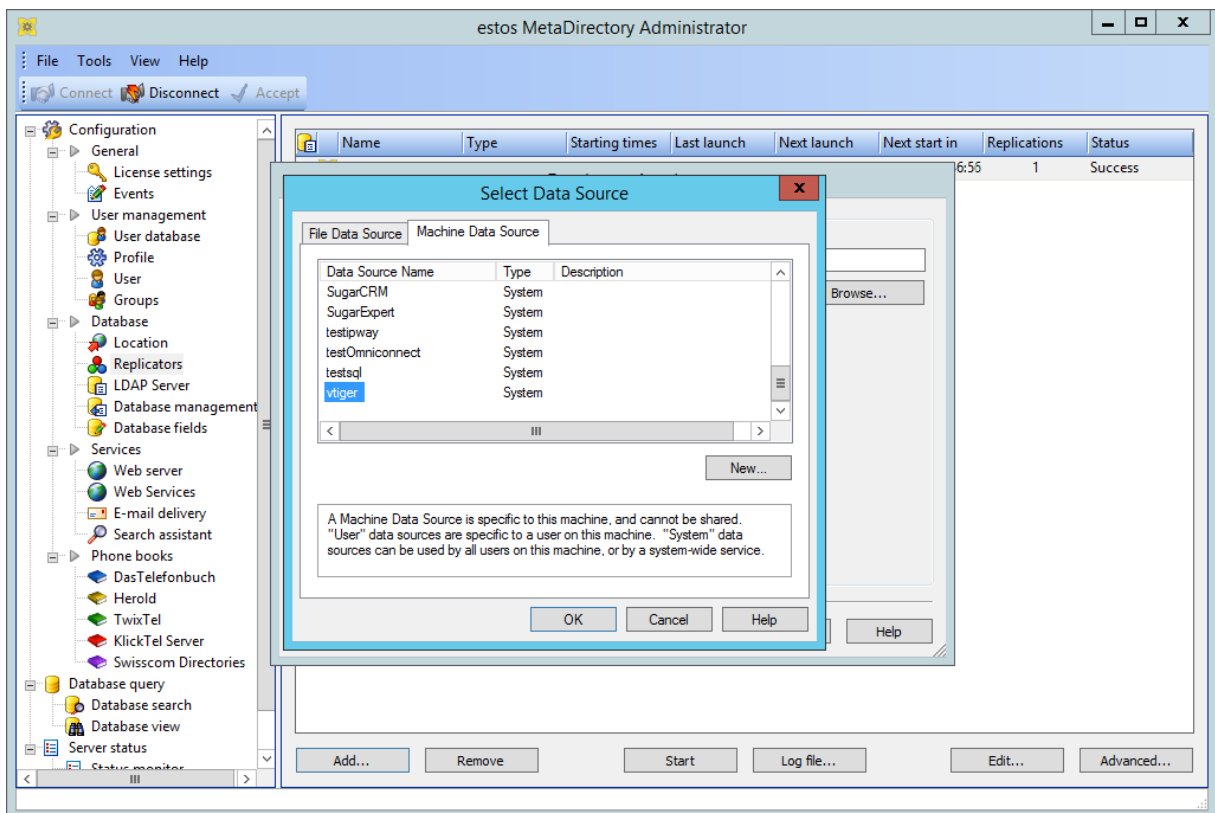
aggiunta di un nuovo replicatore in lettura su vTiger / SugarCRM



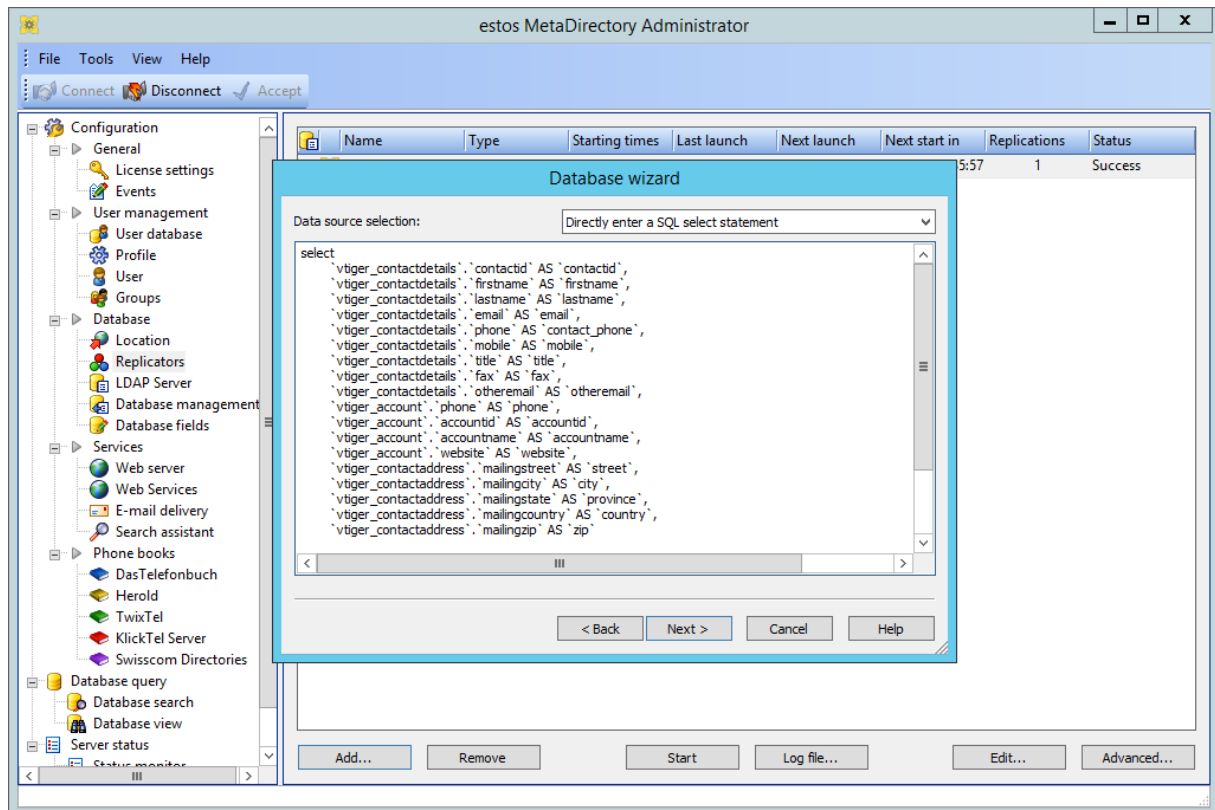
La connessione verso il CRM avverrà via ODBC



Inseriamo la password di amministratore del server



Dopo aver creato il connettore ODBC, scegliamolo per proseguire

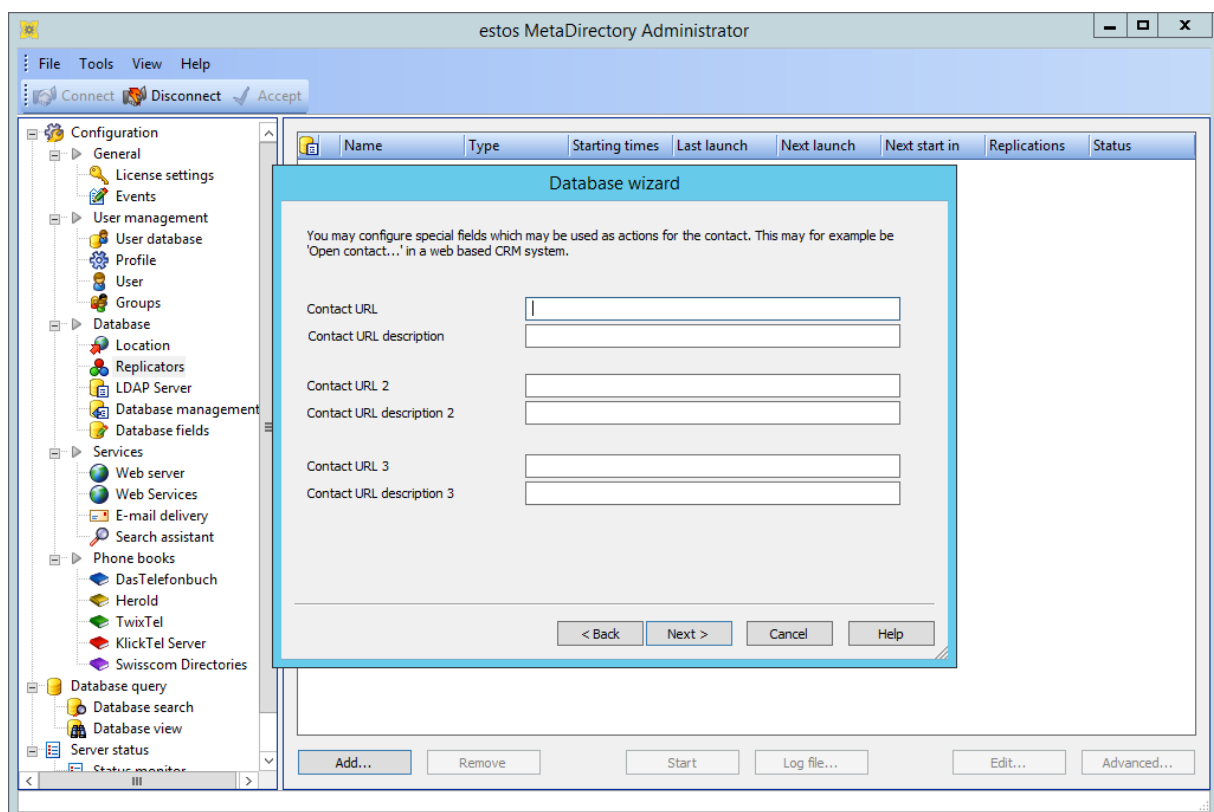
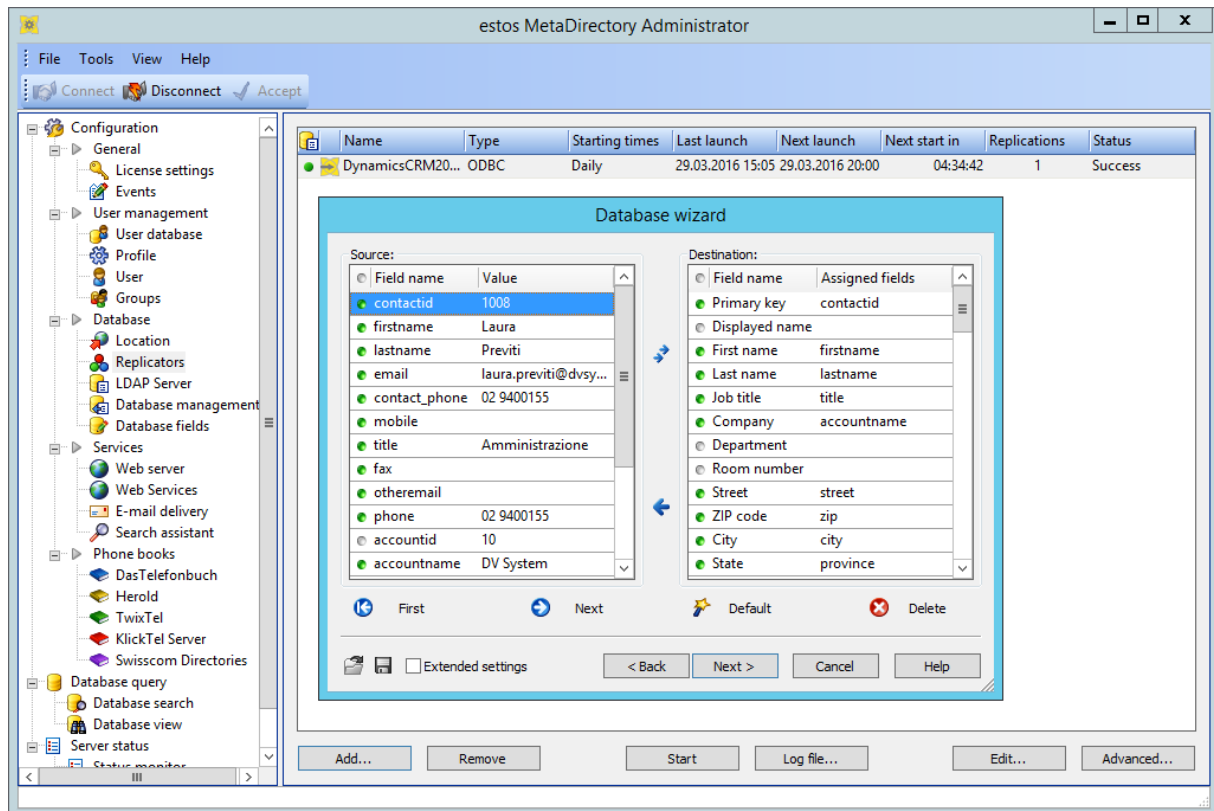


Inseriamo la query per estrapolare i dati

La query inserita è la seguente, e permette l'estrapolazione dei principali dati anagrafici:

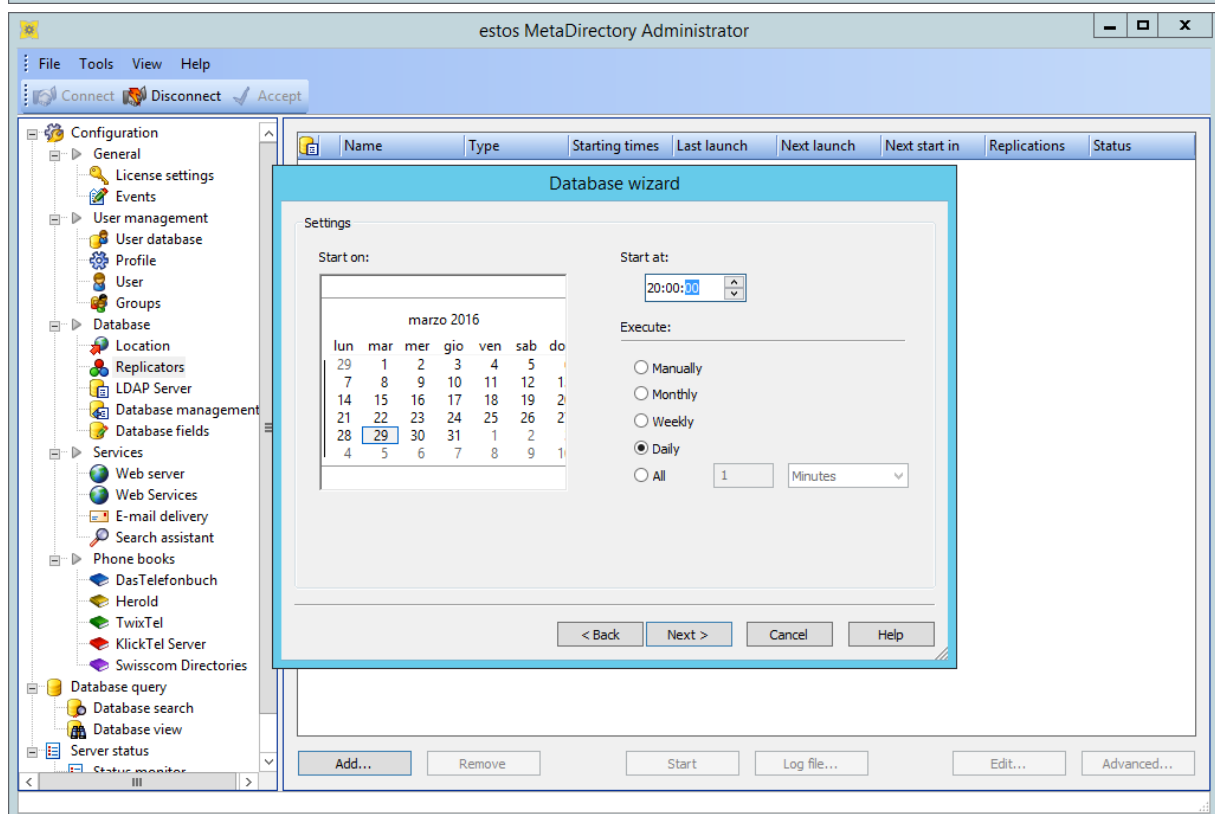
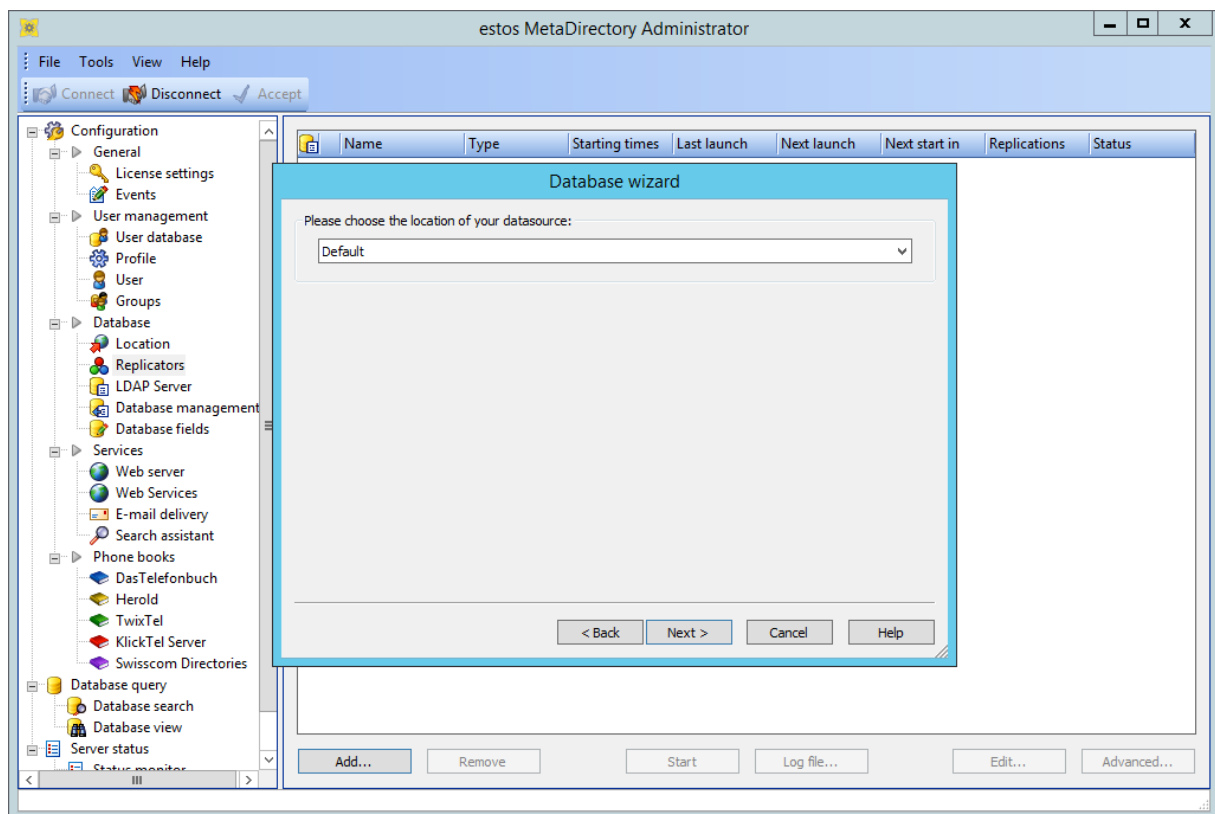
```
select
`vtiger_contactdetails`.`contactid` AS `contactid`,
`vtiger_contactdetails`.`firstname` AS `firstname`,
`vtiger_contactdetails`.`lastname` AS `lastname`,
`vtiger_contactdetails`.`email` AS `email`,
`vtiger_contactdetails`.`phone` AS `contact_phone`,
`vtiger_contactdetails`.`mobile` AS `mobile`,
`vtiger_contactdetails`.`title` AS `title`,
`vtiger_contactdetails`.`fax` AS `fax`,
`vtiger_contactdetails`.`otheremail` AS `otheremail`,
`vtiger_account`.`phone` AS `phone`,
`vtiger_account`.`accountid` AS `accountid`,
`vtiger_account`.`accountname` AS `accountname`,
`vtiger_account`.`website` AS `website`,
`vtiger_contactaddress`.`mailingstreet` AS `street`,
`vtiger_contactaddress`.`mailingcity` AS `city`,
`vtiger_contactaddress`.`mailingstate` AS `province`,
`vtiger_contactaddress`.`mailingcountry` AS `country`,
`vtiger_contactaddress`.`mailingzip` AS `zip`
from
`vtiger_contactdetails`
join `vtiger_account` ON `vtiger_contactdetails`.`accountid` = `vtiger_account`.`accountid`
join `vtiger_crmentity` ON `vtiger_crmentity`.`crmid` = `vtiger_account`.`accountid` join `vtiger_contactaddress` ON `vtiger_contactaddress`.`contactaddressid` =
`vtiger_contactdetails`.`contactid`
```

## Eseguiamo la mappatura dei campi LDAP

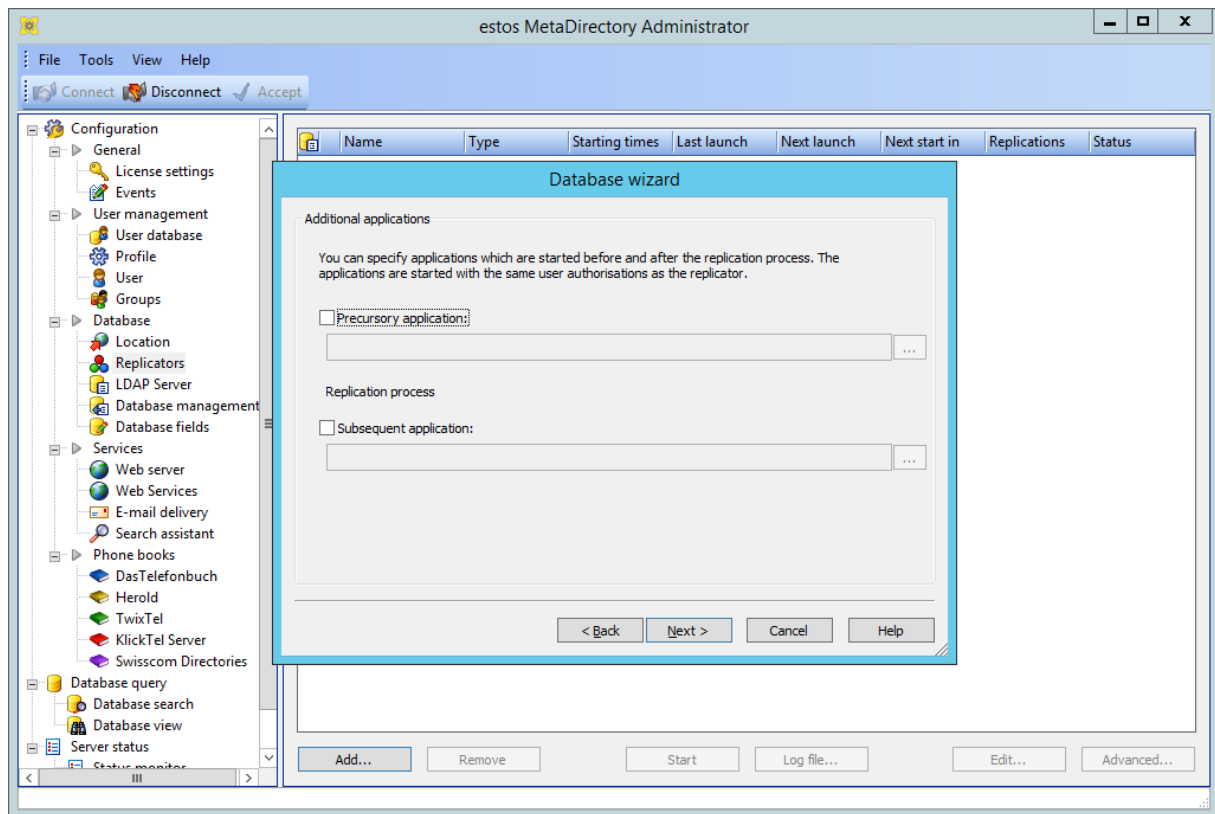


Alla sezione Contact URL è possibile inserire un url che permetta lo scatenamento di azioni da ProCall Enterprise verso il CRM (ad esempio un bottone nel client per l'apertura della modifica della scheda contatto).

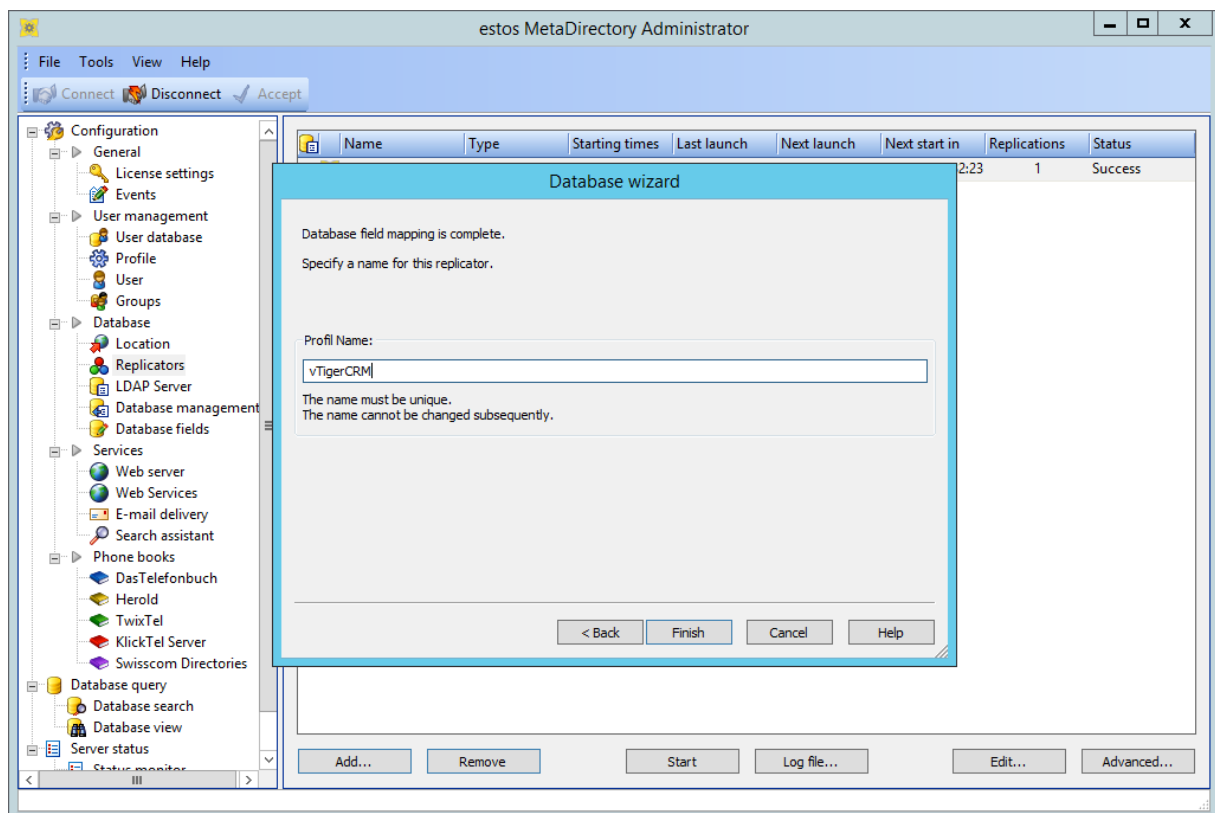




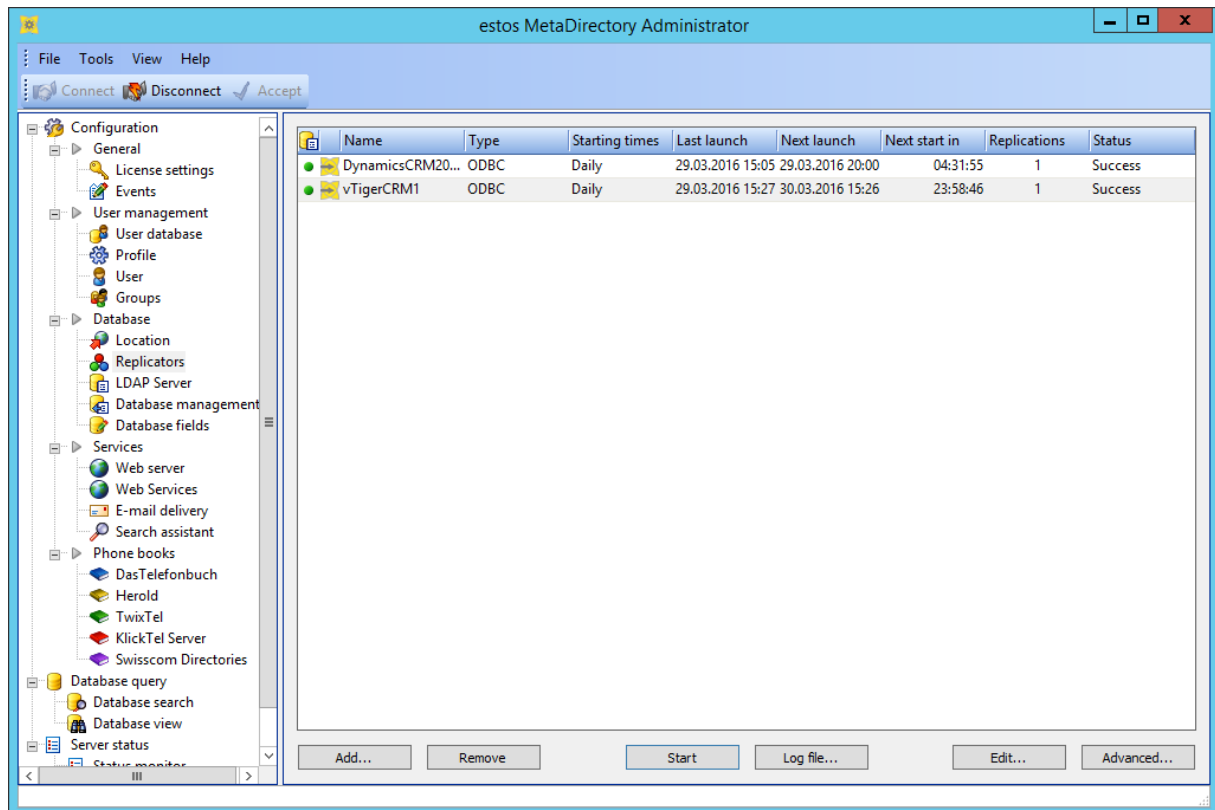
Scheduliamo l'aggiornamento automatico dei dati. La schedulazione permette, nell'intervallo di tempo che si è impostato, la lettura da parte di MetaDirectory delle anagrafiche, in modo da eseguire autonomamente e automaticamente l'aggiornamento dei dati provenienti da modifiche fatte a CRM o l'eliminazione di record cancellati in origine.



Terminiamo assegnando un nome al replicatore. **Per l'uso della personalizzazione del popup è fondamentale nominare il replicatore "VtigerCRM1"**



## Eseguiamo il replicatore



Il popolamento dell'LDAP di MetaDirectory con i contatti provenienti da SugarCRM / vTiger.

### 3. Personalizzazione del popup

E' possibile personalizzare il popup di ProCall per mostrare al suo interno voci relative al cliente provenienti dal CRM:

Prepara chiamata [100] ! \_ x

**Roberti, Roberto**  
+39 (0432) 425555

**Azienda SpA**  
Via Del Cottonificio, 37/1  
33100 Udine  
UD Italia

 **Chiama**

**Fatturato: 500000.00000000**  
**Stato cliente: Active**

**Apri Contatto**

Inserisci nota...

O inserendo pulsanti per l'apertura della scheda cliente in CRM o per la creazione di una nuova opportunità economica:

webtest/vtigertest/index.php?module=Contacts&view=Detail&record=38&mode=showDetail&viewByMode&requestMode=full

Calendario Leads Organizzazione Contatti Opportunit  Prodotti Documents Assistenza Clienti Tutti

All Records Type keyword and press enter Ricerca avanzata

Contacts List

Cruscotto

- Recently Modified
- Google Map
- Tag Cloud

Sig. Roberto Roberti  
CEO at Azienda SpA

Modifica Send Email Ulteriori

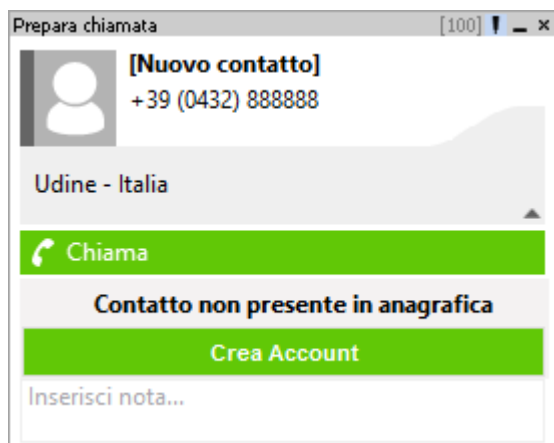
| Informazioni Contatto      |                               |
|----------------------------|-------------------------------|
| Nome                       | Sig. Roberto                  |
| Cognome                    | Roberti                       |
| Nome Azienda               | Azienda SpA                   |
| Origine Lead               |                               |
| Titolo                     | CEO                           |
| Dipartimento               | Management                    |
| Email                      | roberto.roberti@aziendaSpA.it |
| Assistente                 |                               |
| Telefono Assistente        |                               |
| Blocca Email               | No                            |
| Riferimento                | No                            |
| Orario creazione           | 31-03-2016 4:59 PM            |
| Orario modifica            | 31-03-2016 5:03 PM            |
| Contatto ID                | CON1                          |
| Telefono Ufficio           | +390432425555                 |
| Cellulare                  | +393330000000                 |
| Telefono Casa              |                               |
| Altro telefono             |                               |
| Fax                        | +390432455555                 |
| Compleanno                 |                               |
| Riporta a                  |                               |
| Secondary Email            |                               |
| Non Chamare                | No                            |
| Assegnato a                | Administrator                 |
| Notificare il proprietario | No                            |
| Viene convertito da piombo | No                            |

| Informazioni Portale Clienti |            |
|------------------------------|------------|
| Utente Portale               | No         |
| Supporto Data di inizio      | 31-03-2016 |
| Data di supporto End         | 31-03-2017 |

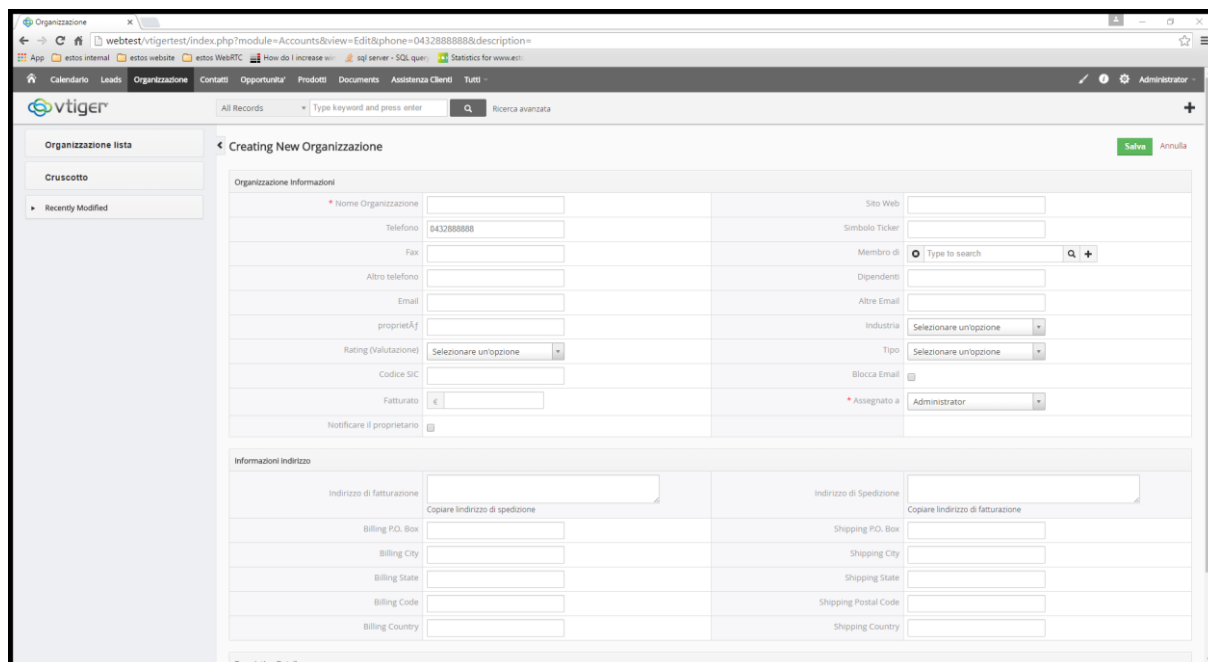
| Informazioni indirizzo     |                            |
|----------------------------|----------------------------|
| Via (spedizione)           | Via Del Cottonificio, 37/1 |
| Altro Via                  | Via Del Cottonificio, 37/1 |
| Casella postale di mailing |                            |
| Other P.O. Box             |                            |
| Citt  (spedizione)         | Udine                      |
| Altro Citt                 | Udine                      |
| Provincia (spedizione)     | UD                         |
| Altro Provincia            | UD                         |

Contatto Summary  
Contatto Details  
Comments  
Updates  
Opportunit   
Activities  
Emails  
Assistenza Clienti  
Preventivi  
Ordini di Acquisto  
Ordini di Vendita  
Prodotti  
Documents  
Campagne  
Fatture  
Servizi  
Contratti di Servizio  
Gestione chiamate  
Projects  
Assets  
Fornitori

Nel caso in cui il cliente chiamante non fosse presente in anagrafica, grazie all'integrazione offerta da ProCall Enterprise, è possibile, tramite un pulsante nel popup di ProCall, aprire il CRM per aggiungere un nuovo contatto in anagrafica, riportando automaticamente il numero di telefono ed eventuali note inserite:



The screenshot shows a ProCall popup window titled "Prepara chiamata" with a close button and a notification icon. It displays a contact card for a "Nuovo contatto" (New contact) with the phone number "+39 (0432) 888888" and the location "Udine - Italia". Below the card is a green "Chiama" (Call) button. A message states "Contatto non presente in anagrafica" (Contact not present in the database), followed by a green "Crea Account" (Create Account) button. At the bottom, there is a text input field labeled "Inserisci nota..." (Enter note...).



The screenshot shows the vtiger CRM interface for "Creating New Organization". The form is divided into two main sections: "Organizzazione Informazioni" (Organization Information) and "Informazioni Indirizzo" (Address Information). The "Organizzazione Informazioni" section includes fields for "Nome Organizzazione" (Organization Name), "Telefono" (Phone), "Fax", "Altro telefono" (Other phone), "Email", "proprietà" (Property), "Rating (Valutazione)" (Rating), "Codice DIC" (DIC Code), "Fatturato" (Revenue), "Sito Web" (Website), "Simbolo Ticker" (Ticker Symbol), "Membro di" (Member of), "Dipendenti" (Employees), "Altro Email" (Other Email), "Industria" (Industry), "Tipo" (Type), "Blocca Email" (Block Email), and "Assegnato a" (Assigned to). The "Informazioni Indirizzo" section includes fields for "Indirizzo di fatturazione" (Billing Address), "Indirizzo di Spedizione" (Shipping Address), "Billing P.O. Box", "Shipping P.O. Box", "Billing City", "Shipping City", "Billing State", "Shipping State", "Billing Code", "Shipping Postal Code", and "Billing Country". The form also includes a "Copiare indirizzo di spedizione" (Copy shipping address) button and a "Copiare indirizzo di fatturazione" (Copy billing address) button.

Il sorgente della personalizzazione del popup è disponibile al seguente [Link](#).

## 4. HotKey Dialing e Click2Call

L'integrazione infine, permetterà agli utenti di effettuare hotkey dialing (composizione di una chiamata evidenziando il numero con il mouse e premendo f8) e click2call direttamente dall'interfaccia del CRM, senza più andare a comporre a mano i numeri nel telefono.