

# ProCall LiveChat – Istruzioni

## Best Practice

## Note legali / Impressum

I consigli e le indicazioni contenute nel documento rispecchiano lo stato e la conoscenza al momento della stesura della guida. Sono possibili errori e variazioni.

La estos GmbH non è responsabile per eventuali danni causati dall'applicazione diretta o indiretta di quanto scritto nel documento.

Tutte le denominazioni dei marchi e dei prodotti appartengono al relativo proprietario.

Le condizioni generali di contratto sono disponibili su <http://www.estos.de/agb>.

Copyright estos GmbH. Tutti i diritti riservati.

estos GmbH

Petersbrunner Str. 3a

D-82319 Starnberg

[info@estos.de](mailto:info@estos.de)

[www.estos.de](http://www.estos.de)

Data 27.01.2015

## Storia del documento

Versione	Data	Autore	Variazioni
1	16.02.2015	DW	Prima bozza iniziale
2	19.02.2015	MB	Revisione
3	14.12.2015	CRU	Traduzione

# Indice

1.	ProCall LiveChat.....	4
1.1.	Contact Portal .....	4
1.2.	Biglietto da visita multimediale .....	4
1.3.	LiveChat Widget .....	4
2.	Requisiti .....	5
3.	Installazione di base .....	6
3.1.	Installazione UCServer .....	6
3.2.	Installazione UCServer Web Services.....	6
4.	Messa in funzione di ProCall LiveChat.....	7
4.1.	Configurare l'UCServer.....	7
4.1.1.	Impostare gli utenti per il Contact Portal .....	7
4.1.2.	Creare grandi foto profilo (opzionale) .....	8
4.2.	Installazione base dei componenti Web .....	8
4.2.1.	Configurazione di base dei componenti web.....	8
4.2.2.	Collegamento alla vostra attuale pagina Web.....	9
4.2.3.	Browser supportati .....	9
5.	Approfondimento sulla configurazione.....	10
5.1.	config.json.....	10
5.1.1.	lib.....	10
5.1.2.	app .....	11
5.1.3.	widget .....	12
5.1.4.	colors .....	14
5.1.5.	sentry .....	14
5.1.6.	Esempio di un file config.json .....	15
5.2.	estos-LiveChat.....	16
5.3.	estos-Directchat.....	17
5.4.	estos-Widget.....	18

# 1. ProCall LiveChat

Con ProCall LiveChat i visitatori della vostra pagina Web non sono più sconosciuti. Comunicate con loro direttamente attraverso Internet e sfruttate tutte le possibilità, i leads e i feedback dei vostri visitatori. Approfittate dell'integrazione perfetta di ProCall LiveChat con la vostra infrastruttura.

## 1.1. Contact Portal

Pubblicate i vostri riferimenti sul sito aziendale. ProCall LiveChat Contact Portal permette ai visitatori del sito di contattare direttamente la persona giusta per le proprie esigenze. Grazie alla gestione integrata della presence, per il cliente è possibile verificare in tempo reale la disponibilità dell'interlocutore.

## 1.2. Biglietto da visita multimediale

Il biglietto da visita multimediale permette a ogni singolo utente di ProCall Enterprise di sfruttare la comunicazione in tempo reale. Ognuno ottiene la sua pagina di contatto personale con informazioni sulla presence e sulle modalità di contatto diretto. E tutto questo grazie ad un semplice link. Aggiungete il link al footer della vostra E-Mail o al vostro biglietto di visita e pianificate per esempio una semplice consulenza video personale con i vostri clienti.

## 1.3. LiveChat Widget

Integrate ProCall LiveChat Widget nel vostro attuale sito Web e parlate direttamente via audio, video e chat con i visitatori. Offrite supporto ai vostri clienti, aumentate le vendite e interagite al meglio con i potenziali acquirenti sin dal primo click.

## 2. Requisiti

La seguente infrastruttura deve essere a vostra disposizione e già configurata:

- ProCall UCServer dalla versione 5.0.3
- UCServer Web Services dalla versione 5.0.20.
- UCServer Web Services deve essere configurato per il TLS
- Webspaces per lo smobilizzo di componenti web

Se dovete aver bisogno di supporto per l'installazione di base di ProCall Enterprise, continuate a leggere su [installazione di base](#).

## 3. Installazione di base

### 3.1. Installazione UCServer

#### Requisiti di sistema

Una visione d'insieme dei requisiti di sistema li trovate [qui](#).

#### Configurazione UCServer

1. Decomprimate l'archivio zip ed eseguite il pacchetto UCServer.msi.
2. Inserite una password per l'accesso da amministratore sul UCServer. Se non volete inserire una password, lasciate il campo vuoto.
3. Date un dominio di presenza al vostro server. Per motivi di semplicità, consigliamo di configurare il dominio di presenza in modo identico al dominio dell'indirizzo di posta.

*L'UCServer necessita per ogni singolo utente un indirizzo univoco per la presence e la chat, la c.d. "Identità". L'identità viene composta dal nome utente e il dominio di presence. Un dominio di presenza viene collegato al UCServer in modo univoco e perpetuo. L'UCServer è quindi responsabile per la trasmissione di informazioni sulla presence di tutti suoi utenti.*

4. Configurate le porte di rete per la comunicazione del UCServer con il suo Client. Queste impostazioni non dovrebbero venire modificate!
5. Scegliete se volete usare la gestione utente integrata o il collegamento a un Microsoft Active Directory esistente. In caso di Active Directory si necessita di accesso a trascrizione, poiché l'UCServer riscrive i dati di accesso.
6. Scegliete l'opzione „Autenticazione con UC-password” per la gestione utente integrata.

#### Configurazione utenti

1. Scegliete nel server estos di amministrazione „Configurazione >> Gestione utente >> Utente >> Aggiungere...”
2. Inserite un nome utente e fissate un'identità.
3. Riempite i campi con i dati dell'utente.

### 3.2. Installazione UCServer Web Services

I requisiti di sistema e i dettagli sull'installazione sono reperibili [qui](#).

## 4. Messa in funzione di ProCall LiveChat

### 4.1. Configurare l'UCServer

Per usare le funzioni di ProCall LiveChat, è necessario fare delle modifiche al UCServer. All'interno del UCServer si scelgono quali collaboratori vengono disegnati per la LiveChat e si predispongono le loro foto, che appariranno poi nel Contact Portal e nel biglietto da visita multimediale.

#### 4.1.1. Impostare gli utenti per il Contact Portal

Create il file *anonymous\_clientcontent.xml* nel percorso

%ProgramFiles(x86)%\ESTOS\UCServer\config\users e copiate il seguente esempio nel file.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" ?>
<content version="2">
  <grouplist id="100">
    <group id="g:G779" name="Gruppe1">
      <item id="sip:user1@domain.de" />
      <item id="sip:user2@domain.de" />
      <item id="sip:user3@domain.de" />
    </group>
    <group id="g:G779" name="Gruppe2">
      <item id="sip:user1@domain.de" />
      <item id="sip:user4@domain.de" />
    </group>
  </grouplist>
</content>
```

L'assegnazione a un utente ProCall è resa possibile da questo indirizzo SIP.

All'interno degli elementi *grouplist* potete inserire innumerevoli gruppi. I gruppi possono avere infiniti collaboratori e un dipendente può essere inserito anche in più gruppi.

Dopo una qualsiasi variazione all'interno del *anonymous\_clientcontent.xml* bisogna riavviare l'UCServer e il Webservice.

### 4.1.2. Creare grandi foto profilo (opzionale)

Create nel percorso `%ProgramFiles(x86)%\ESTOS\UCServer\config` la cartella *largeimages*.

In questa cartella potete salvare le foto dei vostri collaboratori. È importante che le foto

- siano in formato JPG
- abbiano come nome del file `<ProCall Username>.jpg`  
(per esempio: `mario.rossi@ucsoftware.de.jpg`)
- abbiano idealmente una larghezza di 345 Pixel

Dopo aver creato per la prima volta la cartella *largeimages*, dovete riavviare l'UCServer e il Webservice.

## 4.2. Installazione base dei componenti Web

Scaricate il [pacchetto base di componenti web di estos](#) e salvate il contenuto del pacchetto sul vostro server Web.

Potete ora testare senza alcuna configurazione aggiuntiva il Contact Portal sotto `index.html`, il biglietto da visita multimediale sotto `call.html` e una pagina demo dei widgets sotto `widget.html`.

### 4.2.1. Configurazione di base dei componenti web

Per collegare il pacchetto base alla vostra infrastruttura, bisogna adattare l'URL al Web server e ai domini di presenza. Aprite dunque il *config.json* dal pacchetto base e modificate le 2 seguenti registrazioni:

```
{
  "lib": {
    "webServiceBasePath": "<URL al vostro server Web>"
  },
  "app": {
    "presenceDomain" : "<il vostro dominio di presenza>"
  },
}
```

Salvate il file modificato *config.json* sul vostro Web server e il vostro pacchetto base è pronto per il primo utilizzo.

Trovate una descrizione completa delle modalità di configurazione nell' [Approfondimento sulla configurazione](#).



## 4.2.2. Collegamento alla vostra attuale pagina Web

Invece di usare il pacchetto base, potete anche integrare direttamente i componenti estos nella vostra attuale pagina Web. Questo è sensato soprattutto per il widget. Dovreste quindi aggiungere 2 righe in HTML <head> sulla vostra pagina.

```
<html>
  <head>
    <script src="https://static.estos.com/p/v1/webcomponents.js">
    </script>
    <link rel="import" href="https://static.estos.com/p/v1/estos-
      preloader.html">
    ...
```

D'ora in poi potete utilizzare tutti i componenti estos sulla vostra pagina. Dovete solo inserire i componenti scelti all'interno del corpo del testo. Trovate una descrizione dettagliata con esempi di codice e modalità di configurazione nella documentazione del singolo elemento HTML (vedi [Approfondimento sulla configurazione](#)).

Attenzione: se includete il *config.json* da un altro dominio, il Web server che esegue il *config.json* deve supportare il CORS (le istruzioni per attivare il CORS nel vostro server web sono disponibili [qui](#)).

## 4.2.3. Browser supportati

I componenti web di estos sono stati programmati per funzionare tendenzialmente su tutti i browser moderni. La validità e l'efficienza (p.es. VideoChat) dipendono dalla tipologia di browser usato. Di seguito l'elenco della compatibilità ufficiale.

Su sistemi desktop (Windows, Mac OS e Linux)

	IE 10	IE 11*	Chrome*	Firefox*	Safari 7+*
Chat	✓	✓	✓	✓	✓
VideoChat	X	X	✓	✓	X

Su dispositivi mobili (Android e iOS)

	Chrome Android*	Mobile Safari*
Chat	✓	✓
VideoChat	✓	X

\* viene supportata la versione più attuale di ogni browser

## 5. Approfondimento sulla configurazione

I componenti web di estos possono essere configurati attraverso 2 modalità. Tramite un file di configurazione (*config.json*) e tramite un attributo HTML. L'attributo HTML sovrascrive i valori precedenti del file *config.json*.

Nella maggior parte dei casi basta metter a disposizione il file *config.json* e utilizzarlo per tutte le istanze del Contact Portal, del biglietto da visita multimediale e del widget.

Se volete definire per qualche istanza dei valori differenti, è possibile sintonizzarlo in modo separato attraverso l'*attributo HTML*. Prendiamo il caso del widget. Nel file *config.json* potete definire in maniera standard un determinato interlocutore, mentre, per certe pagine, potete fissare direttamente l'attributo "*sip*" nell'elemento HTML, in modo da assegnare un interlocutore diverso nelle suddette pagine.

### 5.1. config.json

La configurazione viene eseguita in un file JSON ed è suddivisa nei seguenti gruppi.

#### 5.1.1. lib

Parametri	Descrizione	Default	Attributo
webServiceBasePath	OBBLIGATORIO: URL al vostro webservice. In un'installazione standard l'URL corrisponde allo schema https://UCWS  Verificate che il vostro webservice disponga di un certificato valido e che sia accessibile attraverso HTTPS.		
log	Loglevel. Valori possibili: error, warn, info, debug, log.	warn	

### 5.1.2. app

Configurazione per il ContactPortal e il biglietto di visita multimediale.

Parametro	Descrizione	Default	Attributo
presenceDomain	OBBLIGATORIO: il dominio di presenza del vostro UCServer.		
companyName	Il nome della vostra azienda che desiderate far comparire.		
groupFilter	Se è attivato questo filtro, appaiono nel Contact Portal solo i collaboratori che appartengono a questo gruppo. L'appartenenza dei dipendenti ad un determinato gruppo, viene eseguita nel ProCall UCServer nel anonymous_clientcontent.xml.		✓
favicon	Link al favicon che volete far comparire.		
linkImpressum	Link al vostro colophon.		
linkPrivacy	Link alla sicurezza dei dati.		
fixedVersion	Generalmente, ad ogni webservice impegnato viene collegato una versione client adatta. Questa può anche venir sovrascritta. Per esempio: 5.0.2, 5.0.20		

### 5.1.3. widget

Configurazione del widget.

Parameter	Beschreibung	Default	Attribut
Sip	L'indirizzo sip del contatto che deve comparire.		✓
Group	Il gruppo dentro al quale deve esserci il nome del contatto a cui risalire in modo automatico. Per renderlo automatico, bisogna fissare anche l'attributo rankingServer.		✓
topPosition	CSS Top-Position del widget. Per esempio '60px' o '50%'.	40px	✓
locale	Determina la lingua del widget. Possibili valori sono it, en, de, es, fr, nl. Se non viene fissata la lingua in modo esplicito, viene impostata la lingua del browser.		✓
switchToBottom	Dimensioni della finestra, in pixel, a partire dal quale il widget viene rappresentato sul bordo inferiore. Se si desidera che il widget appaia sempre sul bordo destro, è sufficiente indicare '0px'.	880px	✓
autoInvite	Attiva l'invito automatico alla chat. Se il visitatore della pagina rispecchia determinati requisiti, gli viene mostrata una notifica per interagire con un agente.	false	✓
autoInviteDelay	Lasso di tempo in secondi dopo il quale viene mostrata la notifica.	30	✓
autoInvitePageVisits	Numero di pagine che un visitatore deve aver visitato prima che la notifica appaia per la prima volta.	3	✓

autoInviteTimeBetweenInvites	Numero di secondi che devono trascorrere, prima di mostrare la notifica un'ulteriore volta.	360	✓
rankingServer	L'URL al server di ranking.		✓

### 5.1.4. colors

Colori disponibili per tutti i componenti web di estos.

Parametro	Descrizione	Default	Attributo
headerBackground	Colore dello sfondo dell'intestazione.		
headerFontActive	Colore della scritta dell'intestazione.		
headerFontInactive	Colore della scritta per l'intestazione per gli elementi inattivi.		
highlight	Colore per effetti speciali, per esempio quando si passa il mouse sopra le scritte.		

### 5.1.5. sentry

Impostazioni per gestione degli errori.

Parametro	Descrizione	Default	Attributo
protocol	Protocollo ove è accessibile il Sentryserver.		
publicKey	Chiave pubblica del progetto Sentry.		
projectURL	URL al progetto.		
uploadURL	URL per il servizio di upload. Qui vengono caricati i data log.		
uploadKey	Chiave pubblica del servizio di upload.		

### 5.1.6. Esempio di un file config.json

```
{
  "lib": {
    "webServiceBasePath": "https://ucws.estos.com/UCWS/",
    "log": "warn"
  },

  "app": {
    "companyName": "estos",
    "groupFilter": "Sales",
    "favicon": "images/favicon_livechat_estos.png",
    "linkImpressum": "http://www.estos.de/impressum.html",
    "linkPrivacy": "http://www.estos.de/impressum.html",
    "presenceDomain" : "estos.de"
  },

  "widget": {
    "defaultSip": "david.welzmilller@estos.de",
    "topPosition": "80px",
    "autoInvite": "true",
    "autoInviteDelay": "10",
    "autoInvitePageVisits": "3",
    "autoInviteTimeBetweenInvites": "10"
  },

  "colors": {
    "headerBackground": "#7db928",
    "headerFontActive": "#ffffff",
    "headerFontInactive": "#eaeaea",
    "highlight": "#03514b"
  },

  "sentry": {
    "protocol": "https://",
    "publicKey": "16de4348a5e348269dab1870049b7d56",
    "projectURL": "sentry.estos.de/4",
    "uploadURL": "https://sentry.estos.de/sentry-upload/",
    "uploadKey": "slogneewgEj1"
  }
}
```

## 5.2. estos-LiveChat

### Esempio

```
<html>
  <head>
    <script
src="https://static.estos.com/p/v1/webcomponents.js"></script>
    <link rel="import" href="https://static.estos.com/p/v1/estos-
preloader.html">
  </head>

  <body>
    <estos-livechat configurl="./config.json" fit></estos-
livechat>
  </body>
</html>
```

### Parametri

Parametri	
configurl	<i>&lt;string&gt;</i> <b>Obbligatorio:</b> URL per il file di configurazione.
groupFilter	<i>&lt;string&gt;</i> Vengono mostrati solo i collaboratori che fanno parte di questo gruppo. I gruppi si configurano nel UCServer di ProCall nel anonymous_clientcontent.xml.



## 5.3. estos-DirectChat

### Esempio

```
<html>
  <head>
    <script
src="https://static.estos.com/p/v1/webcomponents.js"></script>
    <link rel="import" href="https://static.estos.com/p/v1/estos-
preloader.html">
  </head>

  <body>
    <estos-directchat configurl="./config.json" fit></estos-
directchat>
  </body>
</html>
```

### Parametri

Parametri	
configurl	<i>&lt;string&gt;</i> <b>Obbligatorio:</b> URL per la configurazione del file.
sip	<i>&lt;string&gt;</i> Indirizzo SIP del contatto.

## 5.4. estos-Widget

### Esempio

```
<html>
  <head>
    <script
      src="https://static.estos.com/p/v1/webcomponents.js"></scrip
    t>
    <link rel="import"
      href="https://static.estos.com/p/v1/estos-preloader.html">
    ...
  </head>

  <body>
    <estos-widget sip="christine.lang@ucsoftware.de"
      configurl="./config.json"></estos-widget>
    ...
  </body>
</html>
```

### Parametri

Parametri	
configurl	<i>&lt;string&gt;</i> <b>Obbligatorio:</b> URL per la configurazione del file.
sip	<i>&lt;string&gt;</i> Indirizzo SIP del contatto.
group	<i>&lt;string&gt;</i> Il gruppo dal quale viene determinato il contatto. Per individuare il contatto in modo automatico, bisogna inserire l'attributo rankingServer.
topPosition	<i>&lt;string&gt;</i> default: '40px' CSS Top-Position. Per esempio '60px' o '50%'.
locale	<i>&lt;string&gt;</i> Imposta la lingua del widget. Valori possibili sono it, en, de, es, fr, nl. Se la lingua non viene impostata, viene usata la lingua del browser.

switchToBottom	<p><i>&lt;string&gt;</i> default: '880px'</p> <p>Larghezza della finestra, in pixel, a partire dal quale il widget viene rappresentato sul bordo inferiore. Se si desidera che il widget appaia sempre sul bordo destro, è sufficiente indicare '0px'.</p>
autoInvite	<p><i>&lt;boolean&gt;</i> default: false</p> <p>Attiva l'invito automatico alla chat. Se il visitatore della pagina rispetchia determinati requisiti, gli viene mostrata una notifica, che può interagire con un agente.</p>
autoInviteDelay	<p><i>&lt;Integer&gt;</i> default: 30</p> <p>Lasso di tempo in secondi dopo il quale viene mostrata la notifica.</p>
autoInvitePageVisits	<p><i>&lt;Integer&gt;</i> default: 3</p> <p>Numero di pagine che un visitatore deve aver visitato prima che la notifica appaia per la prima volta.</p>
autoInviteTimeBetweenInvites	<p><i>&lt;Integer&gt;</i> default: 360</p> <p>Numero di secondi che devono trascorrere, prima di mostrare la notifica un'ulteriore volta.</p>
rankingServer	<p><i>&lt;String&gt;</i> default: null</p> <p>L'URL per il server del ranking.</p>