

Интеграция с CRM

IQ4

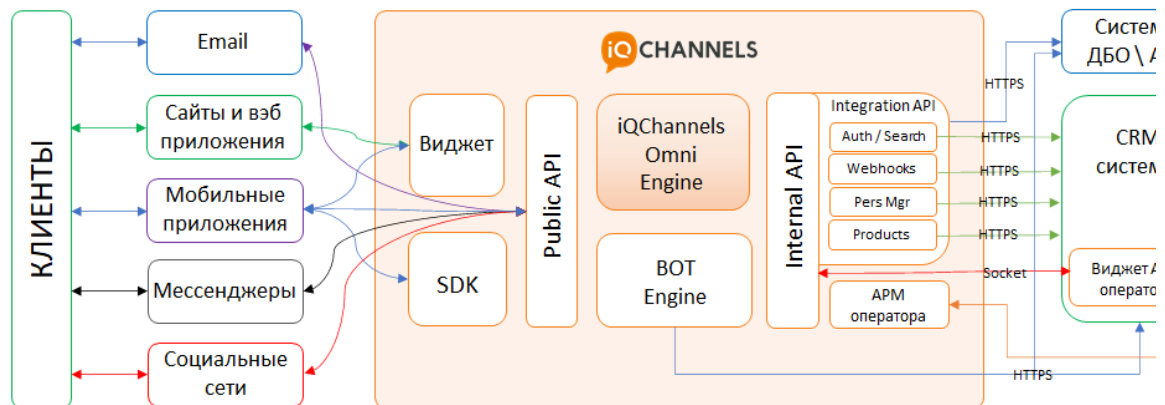
- Описание
- Авторизация клиентов в CRM \ ДБО
 - Без идентификации - Авторизованные каналы
 - С идентификацией - Неавторизованные каналы
- Встраивание окна чата iQChannels в CRM
 - Вариант №1 - Приложение чата в одном из разделов CRM
 - Вариант №2 - Плавающее приложение чата в приложении CRM
 - Вариант №3 - Чат-диалог в карточке клиента CRM
- Передача событий и других активностей
- Получение списка персональных менеджеров из CRM
- Получение данных из внешних систем в сценарии чат-бота
- Построение сложных интеграции внешних систем с чатом

Описание

iQChannels содержит ряд инструментов, которые позволяют производить тесную интеграцию с CRM и другими учетными системами. Инструменты платформы позволяют выстраивать как одностороннюю и двухстороннюю интеграцию.

Интеграция с CRM может быть выполнена в части:

1. **Построение единого окна** - встраивание виджета в CRM для общения с клиентами в режиме единого окна из CRM.
2. **Базового обмена данными** - идентификация, авторизация, получение карточки и продуктов клиента, получение продуктовой витрины, и получение событий клиента (открытия обращений, отправка сообщений и прочее).
3. **Полной интеграции** - реализация собственного окна чата в CRM на основе внутреннего API платформы.



На схеме показана омниканальная работа платформы со всеми цифровыми клиентскими каналами в режиме единого окна в CRM. Кроме встраивания виджета, подключено несколько интеграционных API, отвечающих за:

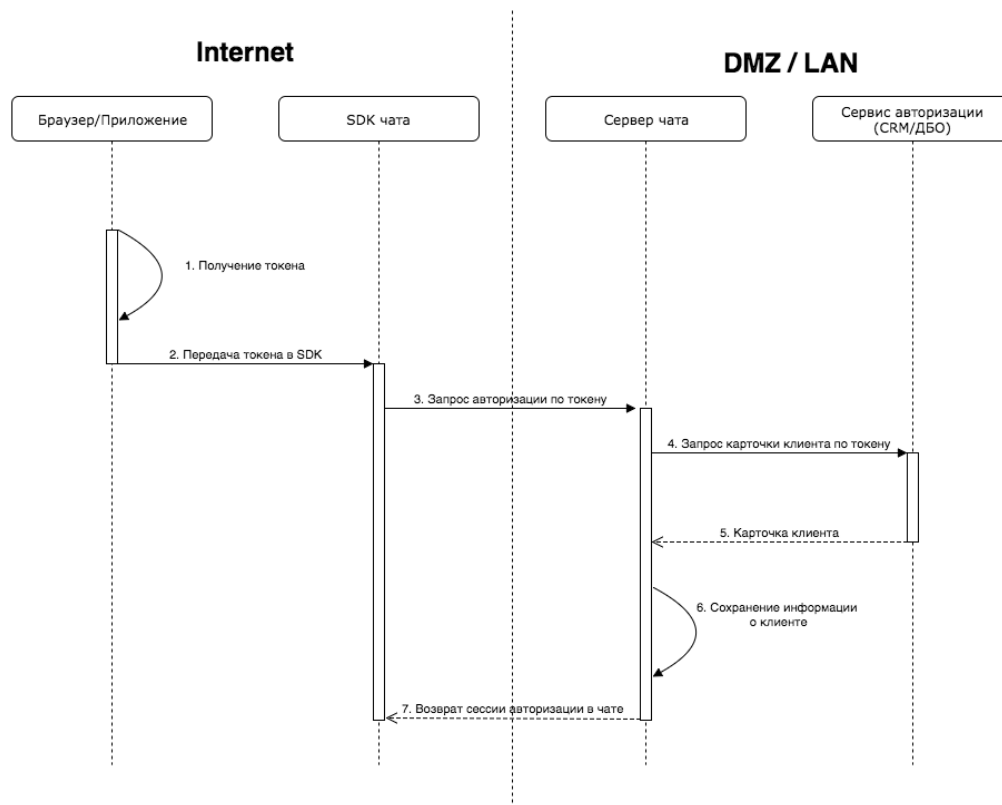
1. идентификацию клиента
2. авторизацию и получение карточки клиента
3. получение продуктов клиента
4. получение продуктовой витрины
5. отправка событий клиента (открытия обращений, отправка сообщений и прочее)

Авторизация клиентов в CRM \ ДБО

Для того, чтобы в iQChannels операторы могли работать с авторизованными клиентами и видеть их данные, необходимо подключить авторизацию клиентов в ДБО или CRM.

Без идентификации - Авторизованные каналы

Если в качестве канала обращения используется авторизованная зона мобильного или веб-приложения, то для идентификации клиентов и получение карточки из CRM, ДБО или любой другой системы реализуется с помощью специального протокола авторизации клиентов Auth API. Авторизация клиентов происходит автоматически при наличии токена полученного из родительского приложения, в которое встроен чат (мобильное приложение или веб-приложение).

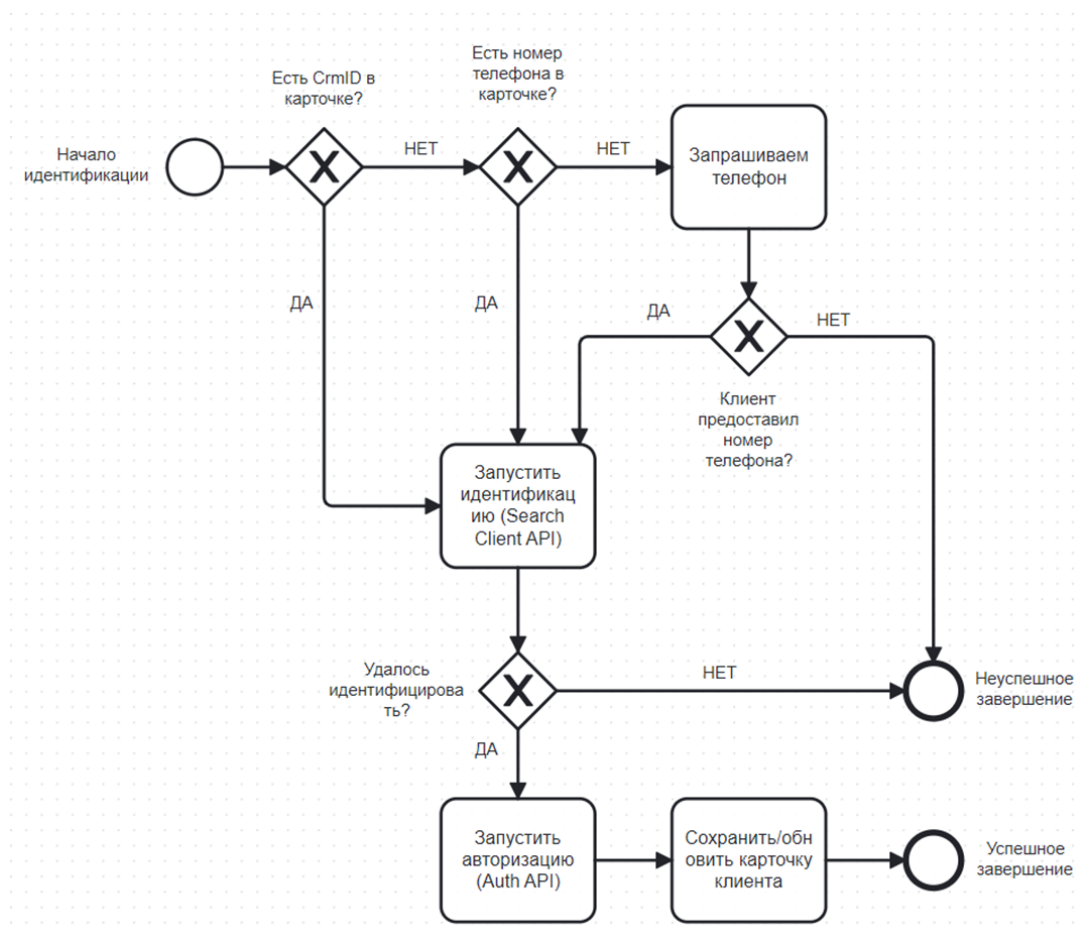


Ознакомиться с протоколом авторизации можно в разделе [Протокол авторизации клиентов](#).

С идентификацией - Неавторизованные каналы

Если в качестве канала обращения используется неавторизованная зона приложения, сайта или социальная сеть, то перед авторизацией клиента необходимо выполнить его идентификацию. Для идентификации клиентов в платформе iQChannels реализован такой инструмент, как Search client API, который позволяет идентифицировать клиента и получить его уникальный ключ. С данным ключом выполняется авторизация клиента с получением его карточки из внешней системы.

Для выполнения процесса идентификации платформе iQChannels потребуется первичный идентификатор (номер телефона, идентификатор в социальной сети, имя аккаунта, email и прочее), который будет получен из карточки клиента iQChannels. А если первичного идентификатора не окажется в карточке, то система автоматически запросит данную информацию у клиента (либо идентификатор, либо все данные по форме запроса персональных данных). Для разных каналов предусмотрены разные идентификаторы, а для некоторых каналов есть возможность настройки типа идентификатора.



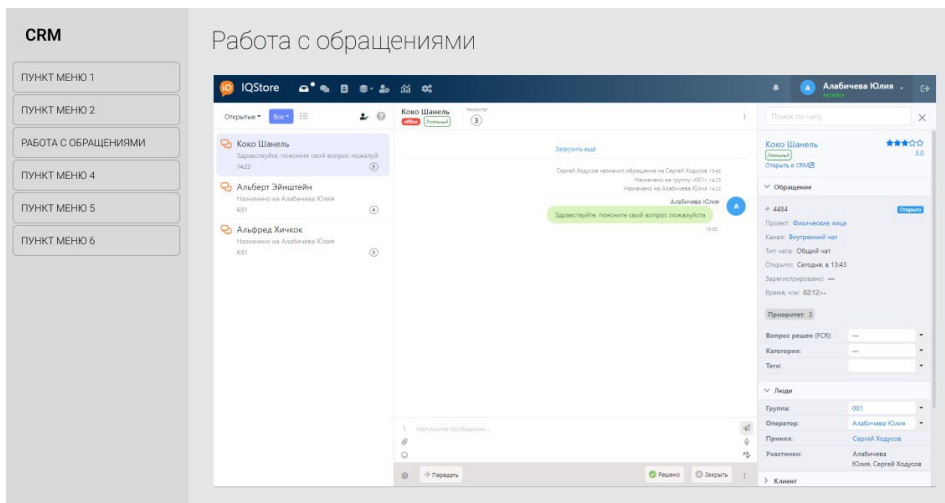
Подробнее о протоколе идентификации в разделе [Search client API](#).

Встраивание окна чата iQChannels в CRM

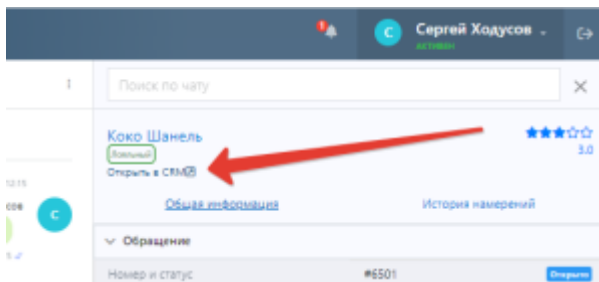
Для построения режима единого окна, в iQChannels реализован готовый виджет APM оператора, который можно встроить в CRM в различных вариантах. При необходимости можно использовать несколько вариантов в зависимости от контекста приложения.

Вариант №1 - Приложение чата в одном из разделов CRM

Данный вариант подразумевает минимальную связанность двух продуктов и при открытии чата, CRM не нуждается в знании об открытых обращениях клиентов.



Окно чата iQChannels встраивается как "мини-приложение" и при его инициализации вся работа происходит в нем. При этом из окна рабочего места оператора iQChannels остается возможность открыть карточку клиента в CRM. В этом случае, CRM получит событие "open_client" и сможет загрузить карточку клиента.



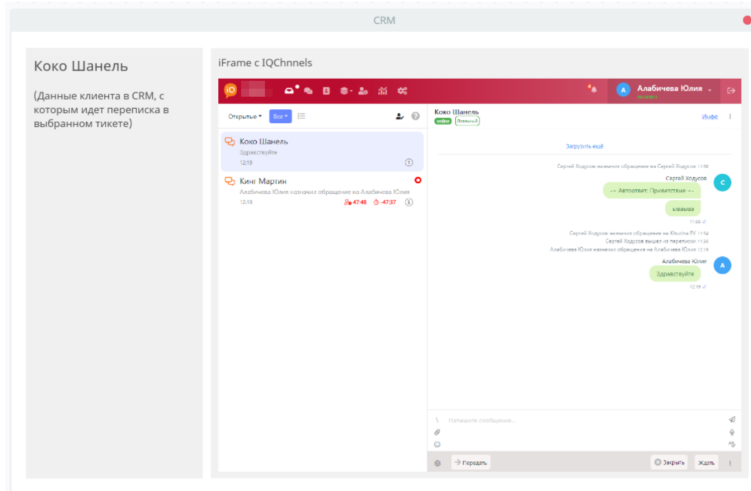
Пример встраивания чата iQChannels в CRM:

```
...
<!-- iFrame -->
<iframe src="https://iqchannels.iqstore.ru/" width="100%" height="700" id="iQChannels"><
/iframe>
...
<!-- -->
<script>
function openDialog(){
    var myIframe = document.getElementById("iQChannels");
    if (myIframe){
        myIframe.contentWindow.postMessage({
            "Type": "write_to_client",
            "WriteToClient": {
                "Search": "      , , ID      CRM"
            }, '*' );
        }
    }
}
</script>
...
<button onclick="openDialog()"> </button>
...
```

Подробнее о встраивании и о возможных событиях для CRM в разделе [PostMessage API](#)

Вариант №2 - Плавающее приложение чата в приложении CRM

Данный вариант встраивания отличается от варианта № 1 тем, что iframe, в который встраивается чат, является плавающим окном и может быть свернут или не закрывается при переходах между разделами CRM.



Реализация плавающих свойств iframe и механизма сворачивания и изменения размеров чата лежит на стороне CRM.

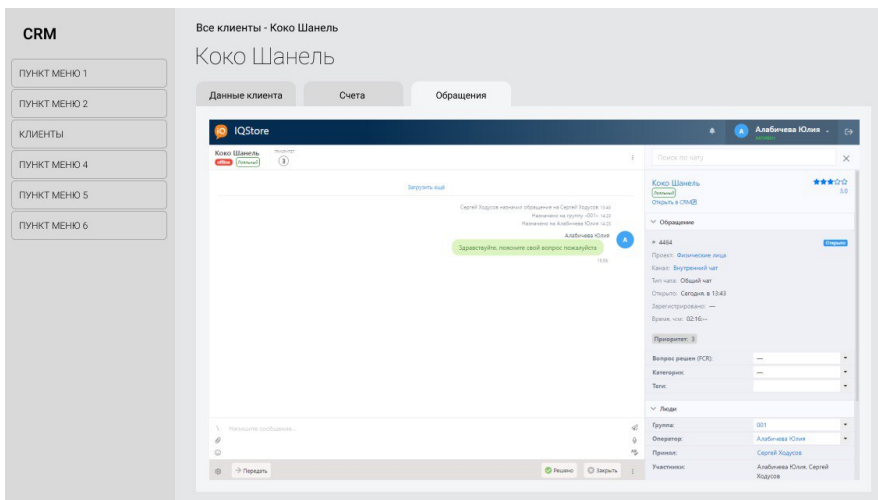
В данном варианте CRM подписывается на дополнительные события iQChannels, для реализации автоматического раскрытия и закрытия карточки клиента в родительском окне CRM при открытии \ закрытии обращения в чате (open_client_from_ticket, close_client_from_ticket).

Подробнее о встраивании и о возможных событиях для CRM в разделе [PostMessage API](#)

Вариант №3 - Чат-диалог в карточке клиента CRM

В данном варианте подразумевается что чат можно будет открыть непосредственно из карточки клиента в CRM. В этом случае iQChannels должен знать идентификаторы клиентов в CRM, либо CRM система должна знать идентификаторы клиентов в iQChannels. Для этого необходимо не только встроить виджет чата, но и подключить соответствующее API (см. раздел 4. Передача событий и других активностей). Все API для организации более тесной интеграции описана в следующих разделах данной статьи.

В данном режиме при инициализации чата iQChannels сразу будет открываться окно диалога с клиентом.



Пример встраивания чата iQChannels в CRM

```

...
    <!-- iFrame -->
    <iframe src="https://iqchannels.iqstore.ru/" width="100%" height="700" id="iQChannels"><
/iframe>
...
    <!-- -->
    <script>
        //
        window.onload = function () {
            openChat();
        }
        function openChat () { //
            const clientId =
            const ticketId =
            const crmID = crmID

            const myIframe = document.getElementById('iQChannels');
            if (myIframe) {
                myIframe.contentWindow.postMessage({
                    'Type': 'open_iframe_ticket',
                    'OpenTicket': {
                        'ClientId': clientId,
                        'TicketId': ticketId,
                        'CRMID': crmID
                    }
                }, '*');
            }
        }
    </script>
...

```

Подробнее в разделе [PostMessage API](#)

Передача событий и других активностей

В платформе iQChannels реализован такой инструмент, как Webhooks API, который позволяет внешним, по отношению к iQChannels, системам подписываться на события чата iQChannels. Webhooks API позволяет CRM, ДБО и другим внешним системам получать вызовы со стороны iQChannels на события в публичном API и быть в курсе о наличии открытых обращений, истории взаимодействия с клиентом, используемых каналах связи, сегментах обслуживания, о принявшем обращение операторе и другой информации, связанной с обслуживанием клиента.

Подробнее в разделе [Webhooks API](#).

Получение списка персональных менеджеров из CRM

iQChannels позволяет выделить и закрепить за клиентом персонального менеджера, который будет его обслуживать. Назначение персональных менеджеров можно выполнять как в ручном режиме, так и в автоматизированном режиме, получая данные из внешней системы CRM или ДБО. В автоматизированном режиме синхронизации, iQChannels периодически запрашивает список персональных менеджеров и их клиентов и обновляет соответствующие связи. параметры синхронизации настраиваются в разделе **"Внешние системы"** в каждом конкретном проекте (сегменте клиентов).

Подробнее в разделе [PersMgr Sync API](#).

Получение данных из внешних систем в сценарии чат-бота

В случаях когда чат-боту iQBot необходимо получить данные из внешней системы, в комплексе инструментов iQBot есть возможность конструировать интеграции с внешними системами. Такие интеграции позволят боту получать необходимую информацию из внешних источников онлайн в рамках выполняемого сценария обслуживания клиента.

Для предоставления документации по iQBot обратитесь в службу технической поддержки iQStore.

Построение сложных интеграции внешних систем с чатом

iQChannels построена на базе открытого API, который позволяет решать самые сложные задачи интеграции нескольких информационных систем.

Подробнее в разделе [Internal API](#)