

INTERFACE CELY · MODULE D'INTÉGRATION

# Gestionnaire d'actions Web CRM

Guide de configuration et d'utilisation du module permettant d'ouvrir une page Web ou de transmettre les informations d'appel à n'importe quel CRM compatible.

# Sommaire

1. Présentation du module
2. Accéder au module
3. Vue d'ensemble de l'interface
4. Ajouter une action
5. Notions communes à toutes les actions
6. Type d'action : Ouvrir la page URL
7. Type d'action : Envoyer une requête GET
8. Type d'action : Envoyer une requête POST
9. Type d'action : Exécuter le programme
10. Supprimer une action & enregistrer

# 1 Présentation du module

Le **Gestionnaire d'actions Web CRM** permet d'ouvrir une page Web ou de transmettre des informations à n'importe quel CRM compatible lors d'un appel téléphonique. Concrètement, à chaque appel (entrant et/ou sortant), le module peut déclencher automatiquement une ou plusieurs actions configurées : ouverture d'une fiche client, appel d'une API du CRM, lancement d'un logiciel métier, etc.

Plusieurs actions peuvent être définies et coexister au sein du module. Chaque action est indépendante et dispose de son propre déclencheur.

## 2 Accéder au module

Pour ouvrir l'écran de configuration :

- 1 Ouvrez le menu **Paramètres**.
- 2 Sélectionnez l'onglet **Intégration**.
- 3 Faites défiler la page jusqu'à la section **Gestionnaire d'actions Web CRM**.

## 3 Vue d'ensemble de l'interface

À l'ouverture, le module affiche la zone **Liste des actions CRM**. Tant qu'aucune action n'a été créée, le message « *Aucune action sélectionnée* » est affiché.



Écran d'accueil du module, sans action configurée.

Trois éléments structurent cet écran :

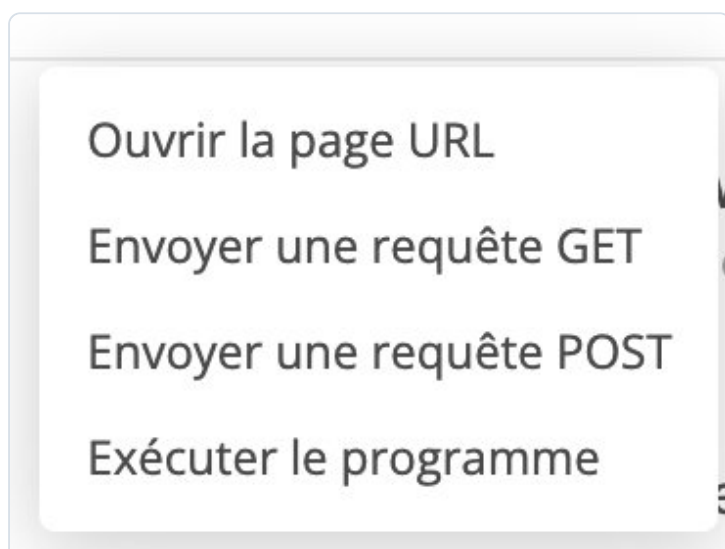
- **Liste des actions CRM** — affiche les actions déjà configurées.
- **+ Ajouter une action** — crée une nouvelle action.
- **Enregistrer** (en haut à droite) — sauvegarde l'ensemble de la configuration du module.

### IMPORTANT

Toute modification (ajout, édition ou suppression d'action) n'est prise en compte qu'après un clic sur le bouton **Enregistrer**.

## 4 Ajouter une action

Un clic sur **+ Ajouter une action** ouvre une liste déroulante proposant les quatre types d'action disponibles :



Les quatre types d'action proposés.

| Type d'action            | Description                                          |
|--------------------------|------------------------------------------------------|
| Ouvrir la page URL       | Ouvre une page Web dans le navigateur.               |
| Envoyer une requête GET  | Transmet les informations via une requête HTTP GET.  |
| Envoyer une requête POST | Transmet les informations via une requête HTTP POST. |
| Exécuter le programme    | Lance l'exécution d'un programme local.              |

Une fois un type sélectionné, une ligne de configuration apparaît dans la liste des actions. Toutes les lignes partagent la même structure en trois colonnes, décrite à la section suivante.

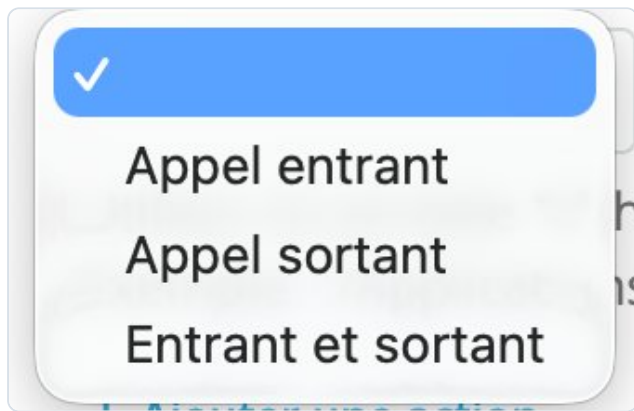
## 5 Notions communes à toutes les actions

Quel que soit le type retenu, chaque ligne d'action présente trois colonnes :

| Colonne      | Rôle                                                                        |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Type d'appel | Définit le déclencheur de l'action selon le sens de l'appel.                |
| Action       | Rappelle le type d'action (URL, GET, POST ou RUN) — non modifiable.         |
| URL/PATH     | Adresse de la page, point d'accès du CRM ou chemin du programme à exécuter. |

### Le « Type d'appel »

Ce menu déroulant détermine pour quel sens d'appel l'action se déclenche :



Valeurs disponibles pour le type d'appel.

| Valeur             | Déclenchement                     |
|--------------------|-----------------------------------|
| Appel entrant      | Uniquement lors des appels reçus. |
| Appel sortant      | Uniquement lors des appels émis.  |
| Entrant et sortant | Dans les deux cas.                |

#### À NOTER

La valeur reste vide par défaut. Pensez à sélectionner un type d'appel pour que l'action soit déclenchée.

### La variable `$phone$`

Dans le champ **URL/PATH**, la variable `$phone$` est remplacée automatiquement par le numéro de téléphone de l'appel au moment du déclenchement. Elle peut être insérée à n'importe quel endroit de l'adresse ou du chemin.

| Usage                | Exemple                                          |
|----------------------|--------------------------------------------------|
| Dans une URL         | <code>https://test.url/\$phone\$</code>          |
| Dans un chemin local | <code>/Applications/Program.App?\$phone\$</code> |

## 6 Type d'action : Ouvrir la page URL

Ouvre une page Web. La colonne **Action** affiche `URL` ; saisissez l'adresse à ouvrir dans le champ **URL/PATH**.



### Gestionnaire d'actions Web CRM

Permet d'ouvrir une page Web ou de transmettre des informations à n'importe quel CRM compatible

#### Liste des actions CRM

| Type d'appel         | Action | URL/PATH            |
|----------------------|--------|---------------------|
| <input type="text"/> | URL    | https://google.com/ |

Utilisez la variable "\$phone\$" pour insérer le numéro de téléphone. Exemple: "https://test.url/\$phone\$/"  
Exemple: "/Applications/Program.App?\$phone\$"

[+ Ajouter une action](#)

Configuration d'une action « Ouvrir la page URL ».

**Exemple :** pour ouvrir la fiche client correspondant au numéro appelant, saisissez une adresse du type `https://mon-crm.exemple/fiche/$phone$`.

## 7 Type d'action : Envoyer une requête GET

Transmet les informations au CRM via une requête HTTP **GET**. La colonne **Action** affiche **GET** ; renseignez l'adresse de destination dans le champ **URL/PATH**.



### Gestionnaire d'actions Web CRM

Permet d'ouvrir une page Web ou de transmettre des informations à n'importe quel CRM compatible

#### Liste des actions CRM

| Type d'appel         | Action | URL/PATH            |
|----------------------|--------|---------------------|
| <input type="text"/> | GET    | https://google.com/ |

Utilisez la variable "\$phone\$" pour insérer le numéro de téléphone. Exemple: "https://test.url/\$phone\$/"  
Exemple: "/Applications/Program.App?\$phone\$"

[+ Ajouter une action](#)

Configuration d'une action « Envoyer une requête GET ».

La variable `$phone$` s'utilise de la même manière que pour une URL, par exemple `https://mon-crm.exemple/api/log?num=$phone$`.

## 8 Type d'action : Envoyer une requête POST

Transmet les informations au CRM via une requête HTTP **POST**. La colonne **Action** affiche **POST** ; renseignez l'adresse de destination dans le champ **URL/PATH**.



### Gestionnaire d'actions Web CRM

Permet d'ouvrir une page Web ou de transmettre des informations à n'importe quel CRM compatible

#### Liste des actions CRM

| Type d'appel         | Action | URL/PATH            |
|----------------------|--------|---------------------|
| <input type="text"/> | POST   | https://google.com/ |

Utilisez la variable "\$phone\$" pour insérer le numéro de téléphone. Exemple: "https://test.url/\$phone\$/"  
Exemple: "/Applications/Program.App?\$phone\$"

[+ Ajouter une action](#)

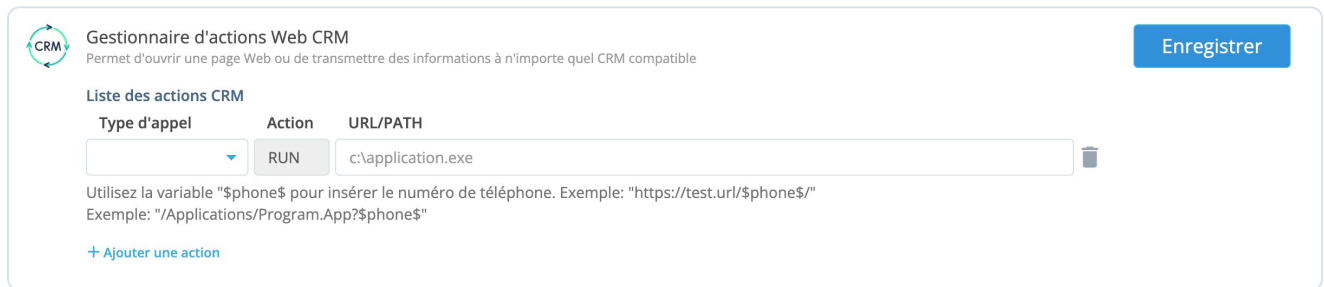
Configuration d'une action « Envoyer une requête POST ».

### GET OU POST ?

Choisissez **GET** pour une simple consultation/transmission via l'URL, et **POST** lorsque le CRM attend les données dans le corps de la requête. Reportez-vous à la documentation de votre CRM.

## 9 Type d'action : Exécuter le programme

Lance un programme installé sur le poste local. La colonne **Action** affiche **RUN** ; indiquez le chemin du programme à exécuter dans le champ **URL/PATH** (exemple : `c:\application.exe`).



The screenshot shows a web interface titled 'Gestionnaire d'actions Web CRM' with a subtitle 'Permet d'ouvrir une page Web ou de transmettre des informations à n'importe quel CRM compatible'. There is an 'Enregistrer' button in the top right. Below the title is a section 'Liste des actions CRM' with a table. The table has three columns: 'Type d'appel', 'Action', and 'URL/PATH'. The 'Type d'appel' column has a dropdown menu. The 'Action' column has a button labeled 'RUN'. The 'URL/PATH' column has a text input field containing 'c:\application.exe'. Below the table, there is a note: 'Utilisez la variable "\$phone\$" pour insérer le numéro de téléphone. Exemple: "https://test.url/\$phone\$/"' and 'Exemple: "/Applications/Program.App?\$phone\$"'.

| Type d'appel         | Action | URL/PATH           |
|----------------------|--------|--------------------|
| <input type="text"/> | RUN    | c:\application.exe |

Utilisez la variable "\$phone\$" pour insérer le numéro de téléphone. Exemple: "https://test.url/\$phone\$/"  
Exemple: "/Applications/Program.App?\$phone\$"

[+ Ajouter une action](#)

Configuration d'une action « Exécuter le programme ».

La syntaxe à saisir dépend de la manière dont le programme externe attend le numéro. Deux cas de figure :

### Exemple 1 — le programme attend le numéro après un espace

Le programme externe s'appelle ainsi :

```
c:\application\programme.exe <numeroappellant>
```

Dans le champ **URL/PATH**, saisissez :

```
c:\application.exe?$phone$
```

### Exemple 2 — le programme attend une variable nommée supplémentaire

Le programme externe s'appelle ainsi :

```
c:\application\programme.exe AppelDe=$phone$
```

Dans le champ **URL/PATH**, saisissez :

```
c:\application\programme.exe?AppelDe=$phone$
```

### CONSEIL

Adaptez la syntaxe aux paramètres attendus par votre application métier. La variable `$phone$` peut être placée seule en argument ou affectée à un paramètre nommé selon les besoins du programme.

## 10 Supprimer une action & enregistrer

---

### Supprimer une action

L'icône **corbeille**, située à droite de chaque ligne, supprime l'action correspondante.

### Enregistrer la configuration

Une fois vos actions définies, cliquez sur le bouton **Enregistrer** en haut à droite du module pour appliquer la configuration.

#### **RAPPEL**

Aucune modification n'est conservée tant que vous n'avez pas cliqué sur **Enregistrer**.