

# **mobiConverge**

# **Whitepaper**

**mobiConverge Oy**

## 目次

要約 .....	3
はじめに.....	3
前提条件 .....	3
概要 .....	3
インタフェース .....	4
追加のアプリケーション .....	5
c2cConverge.....	5
ODBC コネクタ.....	5
sConverge.....	5
利用例 .....	6
顧客ケア/ヘルプデスク.....	6
営業.....	6
呼対応サービス.....	6
発券システム.....	6
データプライバシー .....	7
資源 .....	7
商標と特別な通知 .....	7

## 要約

mobiConverge アプリケーションはテクノロジーが相互により深く連結されてきているという流れから自然に発生した製品です。データ処理をより速く、より高信頼にというニーズは益々高まっています。固定通信網の世界では、ソリューションは TAPI を使って実現しています。このようなソフトウェアの価値は固定通信網の世界では明らかでした。しかし、移動体通信の世界では、この機能は mobiConverge の様なツールを使って実現することになります。

この文書では、ワークステーションは Windows を搭載したコンピュータを、mobiConverge サーバは mobiConverge Oy が提供するソフトウェアを搭載したサーバを、携帯端末は、mobiConverge Oy が提供するモバイル・クライアント・ソフトウェアをインストールした移動体通信機器を意味します。

## はじめに

mobiConverge アプリケーションは携帯端末クライアントとワークステーション・クライアントの2つから構成し、この2つは共に通信します。携帯端末クライアントは着呼を検出し、データを mobiConverge サーバに送ります。このサーバは次にワークステーションがポーリング(poll)します。

この構成により Microsoft Dynamics CRM, Sales Force CRM, Lemonsoft CRM, Sugar CRM, VTiger CRM などの多くのプラグインが可能になります。Internet Explorer や Firefox などのエンドユーザ・アプリケーションのためのインテグレーションも可能です。

開発者は SOAP ツールにより標準の SOAP/XML や HTTP POST リクエストを使ったモバイルの特定の機能を使うことができます。

## 前提条件

ワークステーション・クライアントはマイクロソフト Windows バージョン 2000 またはそれ以降をサポートし、以下のソフトウェア要件を満たすものとします：

- Windows インストーラ 3.1 かそれ以上
- マイクロソフト.Net フレームワーク 2.0 かそれ以上

携帯端末コネクタは現在 2 つのバージョン、Windows モバイル及び Symbian があります。Windows モバイルを使うには Windows モバイル 5.0 にある API バージョンか、または Symbian s60v3 オペレーティングシステムをサポートする Symbian 携帯端末が実用です。

ユーザ企業のファイアウォールはポート 443(ssl)上の通信を許可している必要があります。

## 概要

着呼では、受信側の携帯端末は必要とされている文字列を検出し、それをサーバに送ります。ワークステーションはこのデータを使う為にサーバをポーリングし、発呼者を取り出す為にその特定のユーザに対してコマンドを実行します。

以下に mobiConverge の処理の流れの各段階を示します；

1. 顧客は会社、例えば顧客サービス担当の従業員の携帯端末に電話を掛けます。
2. 呼が顧客サービス担当者の携帯端末に着信すると、このクライアントはあらかじめ決められた文字列を mobiConverge サーバに SSL 暗号化接続で送信します。
3. ワークステーション・クライアントは mobiConverge サーバと常に接続状態にあり、mobiConverge サーバに関連するデータを SSL 暗号化接続で選択し受信します。
4. ワークステーションは mobiConverge データを受信すると、企業情報システム (CRM など) を開き、発呼者情報のクエリ (query) を出します。



## インタフェース

mobiConverge アプリケーションは SOAP インタフェースを提供するので、アプリケーションは携帯端末上に発呼アクションを要求できます。携帯端末を経由した可能性を獲得することにより、開発者は既存のどのようなオフィス・アプリケーションやウェブサイトとも統合できます。

mobiConverge はサンプル・コネクタを提供します。これは開発者が mobiConverge を顧客のオフィス・アプリケーションと統合する時の助けになります。

mobiConverge 社はクライアントのためにコネクタ常に追加し蓄積する努力を続けています。現在、サポートしているコネクタは：Microsoft Dynamics CRM, Sales Force CRM, Lemonsoft CRM, vTiger CRM, Sugar CRM です。

## 追加のアプリケーション

### c2cConverge

c2cConverge は上記「インタフェース」の項で説明した SOAP サービスを使います。Firefox の“Grease Monkey”や Internet Explorer の“Trixie”の様なサード・パーティーのソリューションを使って Firefox/Greasemonkey (c2cConverge.pdf という表題の構成指示の文書を参照)の為に [http://tickets.mobiconverge.com/click2call/cyjax\\_2.user.js](http://tickets.mobiconverge.com/click2call/cyjax_2.user.js) の様なユーザ・スクリプトをインストールできます。

### ODBC コネクタ

ODBC コネクタを使うとワークステーションにインストールされたドライバ経由で多くのシステムと接続できます。マイクロソフトから ODBC ドライバをダウンロードしインストールしてください。

これらのドライバは多数の CRM システムが使っているデータベース、例えば Microsoft Dynamics CRM との接続に使います。以下のリンクをクリックし、マイクロソフトのページの指示に従ってダウンロードしてください。

<http://www.microsoft.com/downloads/details.aspx?FamilyId=C6C3E9EF-BA29-4A43-8D69-A2BED18FE73C&displaylang=en>.

ODBC コネクタは mobiConverge ODBC エディション経由で接続します。これは <http://www.mobiconverge.com/download/redirectorODBC.msi> にあります。このインストールガイドは cCall Manual\_ODBC.pdf にあります。

あなたの CRM がすでにサポートされているなら、コネクタの URL 設定にある文字列(上記に示す文書のセクション 1.4)を入力してください。あなたの CRM がまだサポートされていないなら、ODBC エディションを使うと容易に統合できます。統合サポートは [helpdesk@mobiconverge.com](mailto:helpdesk@mobiconverge.com) にコンタクトしてください。

### sConverge

sConverge は mobiConverge の SOAP インプリメンテーションです。標準の SOAP リクエストを使いますが、HTTP POST もサポートします。たとえ、多くが規則的にどのように追加されていても、SOAP は現在 1 機能しか持っていませんが、現在継続的に追加すべく開発しています。カレントな SOAP サポートリストは [helpdesk@mobiconverge.com](mailto:helpdesk@mobiconverge.com) にメールしてチェックしてください。

callget を使えば、適切な認証を得ている Web ページならどのページでも遠隔の携帯端末に、もしその携帯端末が“Enable Call”設定してあるなら、発呼させられます。

## 利用例

### 顧客ケア/ヘルプデスク

顧客ケア係が電話を受けると、発呼者の情報は数秒で顧客ケア担当者の PC のブラウザの上に表示されます。

もし発呼者情報が、例えば CRM システムに無ければ、顧客ケア担当者は発呼者情報を新規に、例えばチケットフォームの様な形で入力し、それを CRM システムに追加できます。顧客ケア係のサービスレベルは mobiConverge を使うことによりずっと良くなるでしょう：

- 応答時間の短縮
- エラーの減少
- サービスレベルの改善

### 営業

営業担当者が顧客から電話を受けると、mobiConverge は電話を掛けて来た顧客に関する情報を、例えば CRM から取り出し、直ちに販売担当者のブラウザに表示します。

販売担当者は、電話掛けて来た顧客が、例えば過去にどんな製品/サービスを買ったか、過去に提出した案件の内どれがオープンになっていないか等を見ることができます。

### 呼対応サービス

**問題：** P B X を通してきた呼を受信すると、顧客は P B X の電話番号は分かりますが発呼者の内線番号は分かりません。もしこの顧客が折り返し電話したとしても、その呼は交換機までしかつながらず、P B X はどの内線番号からの呼の折り返しなのか分かりません。

**ソリューション：** 顧客が P B X に折り返し電話すると、mobiConverge はこの発呼者の担当者がどれかの情報をその呼を取った者(交換手)に提供します。そこで、その者はその呼を適切な担当者に接続することができます。

### 発券システム

mobiConverge は着呼時に発呼者の情報を提供するので、発券システムのインタフェースをブラウザ上にオープンに展開できます。受信者が呼に応答できないなら、折り返し電話する前に発券システムからのセル番号をチェックできます。

以下の効果が期待できます。

- 問題の短期解決
- 費用削減

- サービスレベルの改善

## データプライバシー

携帯端末と mobiConverge サーバの間のデータ転送は全て SSL(ポート 443 を使用)上で暗号化します。これは銀行が使うのと同じ暗号化手法です。

更に、mobiConverge はサーバ上に顧客 CRM アカウント情報は全く保存しません。この情報は顧客ワークステーションのクライアント・アプリケーションだけに記録します。これらのアカウント認証は CRM アプリケーションとの通信にしか使わず、mobiConverge の認証とは異なります。

## 資源

インストールのヘルプ: [cCall Manual.pdf](#) を参照してください。

開発のヘルプ: [helpdesk@mobiconverge.com](mailto:helpdesk@mobiconverge.com)

API 情報とアクセス: [helpdesk@mobiconverge.com](mailto:helpdesk@mobiconverge.com)

販売: [sales@mobiconverge.com](mailto:sales@mobiconverge.com)

また、模擬体験するには、[www.mobiconverge.com](http://www.mobiconverge.com) をアクセスしてください。

## 商標と特別な通知

- Microsoft Windows, Windows Mobile, Internet Explorer, Microsoft Dynamics CRM, Microsoft .Net Framework はマイクロソフト社の商標です。
- Symbian は Symbian Software Limited の商標です。
- Sales Force CRM は Salesforce.com の商標です。
- Lemonsoft CRM は Lemonsoft の商標です。
- Firefox は Mozilla の商標です。
- mobiConverge は特許で守られたテクノロジーです。