



Telephone Integration for MS CRM 4.0

Telephone Integration bietet eine komfortable Möglichkeit um Ihr Telefon-System mit Microsoft CRM zu verbinden.

Eingehende Anrufe

Erkennt TI einen eingehenden Anruf, wird ein Popup, welches Informationen über den Anrufer beinhaltet geöffnet.

Die angezeigten Inhalte können Serverseitig konfiguriert werden und hängen davon ab, ob die Nummer des Anrufers im CRM-System gefunden werden kann. Wird ein Eintrag gefunden, kann z.B.: Name, Nummer, Email-Adresse, usw... angezeigt werden und der betreffende Eintrag automatisch geöffnet werden.

Ausgehende Anrufe

Ein Anruf kann direkt aus dem CRM Web-/ Outlook – client gestartet werden. Dazu wird bei den entsprechenden Entitäten ein neuer Button platziert.



Per Klick wird ein neues Fenster, welches alle verfügbaren Nummern auflistet (Privat, Mobil, Firma,..) geöffnet und somit dem Benutzer die Möglichkeit geboten die entsprechende Nummer zu wählen und den Anruf zu starten.

Weiters kann ein Anruf direkt vom Balloon aus gestartet werden.



Die zuletzt verwendete Nummer wird im Kontextmenü gespeichert.

Aktivitäten

Telephone Integration ist in der Lage Telefonaktivitäten für ein- als auch ausgehende Anrufe zu erstellen. Je nach Einstellung wird beim Abheben des Hörers eine neue Telefonaktivität generiert / gespeichert bzw. für unbekannte Benutzer ein neuer Datensatz erstellt und die zugehörige Aktivität angelegt.

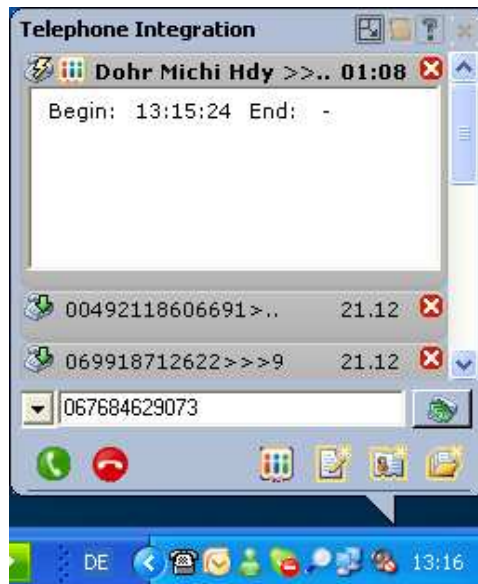
Visualisierung

Es werden prinzipiell 2 Möglichkeiten angeboten:

1. Simple Balloon:
Zeigt Information über den Anrufer. Andere Optionen sind versteckt um die Performance zu verbessern.
Das Popup ist dem Microsoft™ Outlook Email Popup ähnlich.



2. Professional Balloon
Zeigt detaillierte Anruferinformationen und Anrufzeiten des aktuellen bzw. der zuletzt getätigten Anrufe. Zusätzlich werden sämtliche Option wie „Firma, Kontakt, Aktivität-anlegen“, sowie die „direct call“-Leiste angezeigt.



Historie

Telephone Integration speichert Informationen über getätigte Telefonate. Dies ermöglicht es dem Benutzer einfach und schnell Rückanrufe durchzuführen. Dazu muss lediglich der betreffende Anruf in der Historie ausgewählt werden. Weiters bietet es die Möglichkeit, nachträglich CRM Einträge bzw. Aktivitäten anzulegen.

Offline Fähigkeit

Es gibt keine Einschränkungen im CRM – Offline –Modus.

TI wurde auf folgenden Systemen erfolgreich getestet:

- ▶ ALCATEL OmniPCX Office
- ▶ Nortel BCM 50
- ▶ Siemens HiPath 3550 V5.0
- ▶ 3com VOIP system, SuperStack 3 NBX Network Telephony
- ▶ Televantage 6
- ▶ Avaya S8500 Communication Manager 3.1
- ▶

Technische Voraussetzungen

- ▶ TAPI Interface (Tapi 2 und Tapi 3 werden unterstützt)

Lizenzierung

Serverlizenz: (5 User inkludiert) 550€
Zusätzliche Benutzer CAL: 100€

jährlicher Support: 20€

sämtliche Preise sind exklusive Mehrwertsteuer

