



Anleitung

Installation und die Nutzung von PhoneVoice Contact Connect

Version: 1.0.14

23.06.2016 PhoneVoice©

ist ein Dienst der TeamPoint Systemhaus GmbH & Co. KG

Inhalt

1.	Einleitung	4
1.1	Einführung	4
2.	Installation und Gebrauch von Contact Connect	5
2.1	Herunterladen	5
2.2	Installieren	5
2.3	Anmelden	5
3.	Konfiguration von Contact Connect	6
3.1	Konfigurationsfenster von Contact Connect	6
3.1.1	An-/Abmelden	6
3.1.2	Automatisch starten	6
3.1.3	Sprache	6
3.1.4	Ausgehende Gespräche	6
4.	Ausgehende Gespräche mit Contact Connect	6
4.1	Click-to-dial	7
4.2	Select-to-dial	7
5.	Eingehende Anruferkennung	8
5.1	Standardmäßige Anruferkennung von Contact Connect	8
5.2	Anruferkennung mit CRM-Integration in Contact Connect Advanced	8
5.3	Direkt eine Kundenkarte in Ihrer CRM-Anwendung öffnen	8
6.	Installation und Gebrauch der CRM-Integration mithilfe des Contact Connect Recognition Tools	9
6.1	Herunterladen	9
6.2	Installieren	9
6.3	Eine CRM-Anwendung verknüpfen	9
6.3.1	Direkt verknüpfbare Anwendungen	10
6.3.2	Textdatei	10
6.3.3	ODBC-Verbindung	10
6.3.4	Active Directory	10
6.4	Erkennungsfelder konfigurieren	10

6.5	Benachrichtigung einrichten	10
6.6	Aktion bei Mausklick einrichten	11
6.6.1	Eine Aktion in einer aktiven Anwendung ausführen	11
6.6.2	Eine Anwendung starten	11
6.6.3	Eine Webseite öffnen	11
6.6.4	Keine Aktion einrichten	11
6.7	Lokale Informationen eingeben	11
6.8	Synchronisationsinformationen	12

1. Einleitung

1.1 Einführung

Mit Contact Connect können Sie Ihre myVoice-Lösung in Ihr CRM- oder ERP-Paket oder Ihre Kontaktdatenbank (nur für die Advanced-Version) integrieren. Darüber hinaus können Sie ausgehende Gespräche mithilfe von Click-to-dial und Select-to-dial einrichten. Nach der Installation des lokalen Clients auf Ihrem Computer oder Laptop werden die eingehenden Gespräche erkannt und, falls die Telefonnummer des Anrufers auch in Ihrer CRM- oder ERP-Anwendung oder Ihrer Kontaktdatenbank bekannt ist, zusammen mit dem Namen und dem Unternehmensnamen in der Benachrichtigung angezeigt. Wenn Sie auf die Benachrichtigung klicken, öffnet sich die passende Kundenkarte innerhalb Ihrer CRM- oder ERP-Anwendung.

Contact Connect ist in zwei Varianten verfügbar: Contact Connect und Contact Connect Advanced. Contact Connect ist ein standardmäßiger Bestandteil von MyVoice. Nach dem Herunterladen und der Installation des Contact-Connect-Clients können die Benutzer von MyVoice es direkt verwenden. Contact Connect Advanced wird als Add-on für MyVoice von PhoneVoice angeboten und ist lediglich in Kombination mit MyVoice von PhoneVoice zu verwenden.

Weitere Informationen über den Unterschied zwischen Contact Connect und Contact Connect Advanced finden Sie in der Dienstbeschreibung für Contact Connect.

2. Installation und Gebrauch von Contact Connect

Für die Nutzung von Contact Connect oder Contact Connect Advanced muss der Contact-Connect-Client auf jedem Gerät, das Contact Connect verwenden will, installiert werden. Der Contact-Connect-Client ist ein Installationsprogramm (.exe), das Sie über Operator herunterladen können.

2.1 Herunterladen

Sie können den Contact-Connect-Client vom Wiki in Operator herunterladen.

Der Contact-Connect-Client aktiviert nach Eingabe Ihrer Anmeldedaten die zu Ihrer Lizenz gehörigen Funktionen.

2.2 Installieren

Sie starten die Installation, indem Sie das Installationsprogramm für den Contact-Connect-Client auf dem Computer ausführen, auf dem Sie Contact Connect installieren wollen. Dazu müssen Sie bei Windows mit einem Benutzerkonto angemeldet sein, das Installationsrechte besitzt. Am Ende der Installation werden

Sie gefragt, ob Sie den Contact-Connect-Client automatisch beim Hochfahren Ihres Computers starten wollen und ob Sie den Contact-Connect-Client direkt nach der Installation starten wollen. Es wird empfohlen, beides zu akzeptieren.

2.3 Anmelden

Nachdem die Installation des Contact-Connect-Clients abgeschlossen ist, startet der Client automatisch (vorausgesetzt, dass dies so konfiguriert wurde). Sie können sich jetzt mit den Web-Benutzerdaten von PhoneVoice (E-Mail-Adresse und Kennwort) anmelden. Sie besitzen noch keine PhoneVoice-Web-Benutzerdaten? Über den Verwalter Ihres PhoneVoice-Kontos können Sie diese erstellen (lassen).

Geben Sie Ihre PhoneVoice-Web-Benutzerdaten ein, aktivieren Sie, falls gewünscht, die Option „Angemeldet bleiben“ und klicken Sie auf „Anmelden“, um zu starten. Der Contact-Connect-Client startet jetzt und wird in der Windows-Taskleiste als Symbol angezeigt. Der Contact-Connect-Client konfiguriert automatisch die Nutzung von Contact Connect mit Ihrer Managed-Voice-Nebenstelle von PhoneVoice.

Contact Connect ist jetzt bereit zur Nutzung.

Achtung: nutzen Sie Contact Connect Advanced und möchten Sie eine Integration mit einer CRM-Anwendung verwenden? Sie müssen zuerst das Contact Connect Recognition Tool ausführen, um die Verknüpfung mit Ihrer CRM-Anwendung einzurichten, bevor die Erkennung genutzt werden kann.

3. Konfiguration von Contact Connect

Dieses Kapitel beschreibt die Endbenutzerkonfiguration von Contact Connect.

3.1 Konfigurationsfenster von Contact Connect

Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Contact-Connect-Symbol in der Windows-Taskleiste, um die Konfiguration von Contact Connect zu öffnen (klicken Sie auf „Konfigurieren“).

Daraufhin öffnet sich das Konfigurationsfenster von Contact Connect. Dort können Sie eine Reihe von Einstellungen für den Gebrauch von Contact Connect einrichten:

3.1.1 An-/Abmelden

Mithilfe der Schaltfläche „Abmelden“ können Sie sich von Contact Connect abmelden. Beim nächsten Start von Contact Connect werden Sie erneut gebeten, sich anzumelden.

3.1.2 Automatisch starten

Wenn Sie das Kontrollkästchen hinter „Starten“ aktivieren, können Sie festlegen, ob Contact Connect automatisch beim Starten von Windows gestartet werden soll.

3.1.3 Sprache

Sie können die Sprache für die Wiedergabe der Texte in Contact Connect einrichten.

3.1.4 Ausgehende Gespräche

Unter der Überschrift „Ausgehende Gespräche“ können Sie angeben, mit welchem Gerät Sie ausgehende Gespräche durchführen wollen, wenn Sie die „Click-to-dial“ oder „Select-to-dial“ Funktionen von Contact Connect nutzen. In diesem Auswahlménü sehen Sie automatisch die Geräte, für die Sie mit Ihrer Managed- Voice-Nebenstelle angemeldet sind.

Zudem können Sie die Tastenkombination (Hotkey) einrichten, die Sie für die entsprechenden „Select-to-dial“-Befehle verwenden wollen. Standardmäßig wurde hierfür die PAUSE-Taste gewählt. Wenn Sie eine andere Belegung für den Hotkey wünschen, klicken Sie auf die blaue Einstellung, woraufhin ein Eingabefeld angezeigt wird. Drücken Sie erneut auf die gewünschte Taste Ihrer Tastatur, wodurch die Taste automatisch als Hotkey festgelegt wird.

4. Ausgehende Gespräche mit Contact Connect

Mit Contact Connect können Sie direkt von Ihrem Computer oder Laptop aus mithilfe von Click-to-dial und Select-to-dial ausgehende Gespräche mit Ihrer Managed-Voice-Verbindung einrichten. In diesem Kapitel erfahren Sie, wie das funktioniert.

4.1 Click-to-dial

Mit der „Click-to-dial“-Funktion kann direkt ein Anruf über die Managed-Voice-Nebenstelle getätigt werden. Dafür muss lediglich auf eine Telefonnummer oder Taste auf dem Computer oder Laptop geklickt werden. Contact Connect unterstützt Click-to-dial auf verschiedenen Ebenen:

- [Callto://](#)-URLs in Web-Anwendungen werden automatisch erkannt. Wenn Sie auf solche Links klicken, ruft die Managed-Voice-Nebenstelle die Telefonnummer an.
- Aus der Windows-Befehlszeile über den Auftrag: 'MakeCall.exe /number=<telefoonnr>
- Über die „Anruf“-Schaltfläche in Microsoft Outlook.
- Über die Windows-Dialer-Anwendung.

4.2 Select-to-dial

Select-to-dial ist eine Funktion, mit der man von einem Webbrowser oder einer Windows-Anwendung aus eine Telefonnummer anrufen kann. Wenn eine Telefonnummer mit der Maus ausgewählt (die Telefonnummer wird dann blau) und anschließend der festgelegte Hotkey gedrückt wird, ruft die Managed-Voice-Nebenstelle die Telefonnummer an. Standardmäßig ist die PAUSE-Taste als Hotkey gewählt, aber Sie können nach Wunsch eine beliebige Taste wählen (siehe Kapitel 3.1.4 „Ausgehende Anrufe“).

5. Eingehende Anruferkennung

Contact Connect zeigt bei eingehenden Gesprächen auf Ihrer myVoice-Nebenstelle eine Windows-Pop-up-Benachrichtigung, in der die Rufnummer des Anrufers zu sehen ist. Wenn Sie Contact Connect Advanced nutzen, können Sie diese Benachrichtigung nach Wunsch um weitere (Kontakt-) Daten erweitern, wie beispielsweise den Namen, den Firmennamen und die Adressdaten.

5.1 Standardmäßige Anruferkennung von Contact Connect

In der Standardversion von Contact Connect wird für die eingehende Anruferkennung die erkennbare Windows-Pop-up-Benachrichtigung eingesetzt. Diese Benachrichtigung bleibt für einige Sekunden sichtbar und erlischt anschließend automatisch. Klicken Sie auf das Contact-Connect-Symbol in der Windows-Taskleiste, um sich jederzeit die zuletzt gezeigte Benachrichtigung erneut anzusehen.

5.2 Anruferkennung mit CRM-Integration in Contact Connect Advanced wenn

Sie Contact Connect Advanced nutzen und eine Integration mit einer (oder mehreren) CRM-Anwendung(en) durch Ihren Administrator durchgeführt wurde, werden Benachrichtigungen über eingehende Gespräche mit zusätzlichen Informationen über den Anrufer versehen. Voraussetzung dafür ist, dass der Anrufer in Ihrer CRM-Kontaktdatenbank gespeichert ist. Es können beispielsweise der Name und der Firmenname des Anrufers gezeigt werden.

5.3 Direkt eine Kundenkarte in Ihrer CRM-Anwendung öffnen

Bei der Nutzung von Contact Connect Advanced wird zudem eine Funktion aktiviert, mit der direkt die passende Kundenkarte in Ihrer CRM-Anwendung geöffnet wird, wenn Sie auf die eingehende Gesprächsbenachrichtigung klicken. Die dabei auszuführende Aktion (Öffnen einer Webseite, Starten einer Anwendung usw.) kann während der Konfiguration der CRM-Integration festgelegt werden (siehe Kapitel 6).

Sobald ein Gespräch eingeht und die Benachrichtigung erscheint, klicken Sie mit der linken Maustaste auf die Benachrichtigung. Daraufhin wird die festgelegte Aktion ausgeführt, beispielsweise das Öffnen der passenden Kundenkarte.

6. Installation und Gebrauch der CRM-Integration mit Hilfe des Contact Connect Recognition Tools

Wenn Sie Contact Connect Advanced nutzen, können Sie das Contact Connect Recognition Tool dafür verwenden, eine Integration mit Ihrem/Ihren CRM-, ERP-Anwendung(en) und/oder Kontaktdatenbank(en) durchzuführen. Das Contact Connect Recognition Tool stellt Verknüpfungen zwischen Contact Connect und den von Ihnen genutzten CRM-Anwendungen her. Zudem werden die Kontaktinformationen regelmäßig (standardmäßig 1-mal pro Tag) in der Erkennungssoftware aktualisiert. Deswegen ist es empfehlenswert, das Contact Connect Recognition Tool auf einem Computer oder Windows-Server zu installieren, der regelmäßig in Betrieb ist, oder ohne Unterbrechung läuft. Das Contact Connect Recognition Tool kann nur dann neue Kontakte in Ihrem CRM-Paket erkennen und der Erkennungssoftware hinzufügen, wenn der Computer, auf dem es installiert ist, tatsächlich in Betrieb ist.

Das Contact Connect Recognition Tool ist ein Installationsprogramm (.exe), das Sie vom Operator aus herunterladen können.

6.1 Herunterladen

Sie können den Contact-Connect-Client vom Wiki im Operator herunterladen.

Das Contact Connect Recognition Tool ist ein vollständiges White-Label-Produkt und aktiviert nach Eingabe Ihrer Anmeldedaten die zu Ihrer Lizenz gehörigen Funktionen.

6.2 Installieren

Die Installation des Contact Connect Recognition Tools muss vom Contact-Connect-Administrator durchgeführt werden (kann in Operator eingestellt werden). Klicken Sie auf das Installationsprogramm, um die Installation des Contact Connect Recognition Tools zu starten. Der Installationsassistent führt Sie in einer Reihe von einfachen Schritten durch den Installationsprozess.

Sie können sich jetzt mit den Web-Benutzerdaten von PhoneVoice (E-Mail-Adresse und Kennwort) anmelden. Sie besitzen noch keine PhoneVoice-Web-Benutzerdaten? Über den Administrator Ihres PhoneVoice-Lösung können Sie diese erstellen (lassen).

Geben Sie Ihre PhoneVoice-Web-Benutzerdaten ein, aktivieren Sie, falls gewünscht, die Option „Angemeldet bleiben“ und klicken Sie auf „Anmelden“, um zu starten. Das Contact Connect Recognition Tool wird nun gestartet.

6.3 Eine CRM-Anwendung verknüpfen

Sobald Sie das Contact Connect Recognition Tool zum ersten Mal öffnen, wird automatisch der Assistent gestartet, der Sie bei der Verknüpfung mit Ihrer CRM-, ERP- oder Kontaktdatenbank unterstützt.

6.3.1 Direkt verknüpfbare Anwendungen

Viele Anwendungen werden direkt unterstützt und die Verknüpfung erfolgt über die Eingabe Ihrer Benutzerdaten, die zur der zu verknüpfenden Anwendung gehören. Diese Liste wird regelmäßig um neue Anwendungen ergänzt.

Wenn Sie eine Anwendung verknüpfen wollen, die nicht in der vorkonfigurierten Liste enthalten ist, können Sie auf „Meine Anwendung ist nicht in der Liste“ klicken, um Ihre Anwendung manuell zu verknüpfen. Dafür können verschiedene Vorgehensweisen gewählt werden.

6.3.2 Textdatei

Viele CRM-Anwendungen bieten die Möglichkeit, Kontaktdaten in eine CSV- oder TXT-Datei zu exportieren. Diese Exportdateien können eingelesen und dazu verwendet werden, Ihre CRM-Anwendung zu verknüpfen.

6.3.3 ODBC-Verbindung

Mithilfe einer ODBC (Open Database Connectivity)-Methode können Sie Zugang zu Ihrer CRM-Anwendung erhalten und Daten auslesen. Diese Daten werden dann für die Verknüpfung mit Ihrer CRM-Anwendung eingesetzt.

6.3.4 Active Directory

Nutzen Sie eine Verbindung mit Ihrer Active-Directory-Umgebung, um eine Verknüpfung mit Ihrer Kontaktdatenbank herzustellen.

6.4 Erkennungsfelder konfigurieren

Sobald die gewünschte Verknüpfung ausgewählt und eingerichtet wurde, erkennt das Contact Connect Recognition Tool, welche Datenbankspalten für die Indexierung verfügbar sind. Die Spalten werden in einer Übersicht angezeigt, wobei die ersten 20 Ergebnisse Beispielinformationen sind. Das Contact Connect Recognition Tool versucht selbstständig die Spalten zu identifizieren, in denen die

Telefonnummern gespeichert werden, und aktiviert dabei automatisch das Auswahlkästchen. Sie können, falls gewünscht, selbst andere Spalten markieren, wenn das Contact Connect Recognition Tool die Spalten mit den Telefonnummern nicht automatisch erkennt. Die Daten in den aktivierten Spalten werden dafür genutzt, die Sendenummer eines eingehenden Anrufs zu erkennen.

6.5 Benachrichtigung einrichten

Nachdem Sie die Erkennungsfelder eingerichtet haben, können Sie nun Inhalte für die Pop-up-Benachrichtigung definieren. Sie können dabei selbst festlegen, welche Informationen Sie in der Pop-up-Benachrichtigung anzeigen wollen, wenn ein eingehender Anruf erkannt wird. Sie haben die Möglichkeit hier Text einzugeben und Parameter oder Daten aus Ihrer CRM-Anwendung (Erkennungsfelder

hinzufügen) zu nutzen. Alternativ können Sie auch Parameter aus den Daten des eingehenden Anrufs (Gesprächsfeld hinzufügen) verwenden.

6.6 Aktion bei Mausklick einrichten

Auf der folgenden Seite des Installationsassistenten können Sie festlegen, welche Aktionen ausgeführt werden sollen, wenn Sie auf die Pop-up-Benachrichtigung klicken. Sie können aus verschiedenen Aktionen wählen:

- Eine Aktion in einer aktiven Anwendung ausführen
- Eine Anwendung starten
- Eine Webseite öffnen
- Keine Aktion einrichten

6.6.1 Eine Aktion in einer aktiven Anwendung ausführen

Sie können eine Aktion in einer Anwendung ausführen lassen, die bereits aktiv ist. Sie können hierbei aus einer Liste mit aktiven Anwendungen wählen. Beim Ausführen des Triggers kann die Anwendung auch gestartet werden, wenn sie zu diesem Zeitpunkt noch nicht aktiv ist.

6.6.2 Eine Anwendung starten

Sie können eine Anwendung mit dabei angegebenen Parametern/Argumenten starten lassen, unabhängig davon, ob sie aktiv ist oder nicht.

6.6.3 Eine Webseite öffnen

Sie können eine Webseite in einem neuen Fenster oder einer Registerkarte öffnen lassen. In der Webseiten-URL können Sie die Parameter automatisch anhand von Erkennungsfeldern ausfüllen lassen, wie beispielsweise eine Kundennummer. Auf diese Weise wird direkt die richtige Kundenkarte geöffnet.

6.6.4 Keine Aktion einrichten

Sie können sich auch dafür entscheiden, zu diesem Zeitpunkt keine Aktion einzustellen. Sie können zu einem späteren Moment noch eine Aktion hinzufügen.

6.7 Lokale Informationen eingeben

Im Einstellungsmenü „Lokale Informationen“ können Sie angeben, welcher „Regionalcode“ und welcher „Ländercode“ verwendet werden müssen, falls diese lokalen Informationen in den Telefonnummern Ihrer CRM-Datenbank fehlen. In einigen Fällen kann es vorkommen, dass bei CRM-Anwendungen mit vielen lokalen Kontakten die Regionalcodes nicht immer eingetragen sind (beispielsweise „0211“ für die Region Düsseldorf). In diesen Fällen erkennt die Software, dass der Regionalcode fehlt und fügt hier automatisch den hier angegebenen Regionalcode hinzu. Dasselbe gilt für den Ländercode.

6.8 Synchronisationsinformationen

Im Einstellungsmenü „Synchronisationsinformationen“ können Sie wählen, mit welcher Frequenz das Contact Connect Recognition Tool eine neue Synchronisation zwischen Ihrer CRM-Kontaktdatenbank und der Contact-Connect-Cloud ausführen soll. Standardmäßig ist dies auf „Täglich“ eingestellt. Sie können die Synchronisierung täglich oder wöchentlich ausführen lassen. Sie können auch keine automatische Synchronisation einstellen und nur eine manuelle Synchronisation zulassen. Klicken Sie für das manuelle Synchronisieren auf die Schaltfläche „Jetzt synchronisieren“.