

Kapitel 3: Installieren von CRM CTI

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- **Ausführen des Setup-Programms für CRM CTI**
- **Bearbeiten der CTI-Einstellungen für das Systemverhalten**
- **Prüfen, ob die Telefonieeinstellungen des Systems den CRM Einstellungen entsprechen**

Ausführen des Setup-Programms

Der Installationsvorgang für CRM CTI ist fast identisch mit dem Installationsablauf bei einer typischen Sage CRM Installation. Anweisungen zur Installation von Sage CRM finden Sie im *Installations- und Aktualisierungshandbuch*. Alle Bildschirme und Dialoge, die während der Installation von CTI angezeigt werden, entsprechen denen der CRM Installation mit einer Ausnahme:

Nach dem Dialogfeld **Standardwährung** wird ein zusätzlicher Bildschirm angezeigt, in dem Sie aufgefordert werden, Informationen zur Einrichtung des Telefonienetzwerks anzugeben.

In Deutschland muss meist eine "0" gewählt werden, um eine Amtsleitung zu erhalten.

So füllen Sie die CTI-Informationfelder aus:

1. Wählen Sie in der Liste **In welchem Land/Gebiet befinden Sie sich?** das Land aus, in dem Sie sich befinden, z. B. **Deutschland**.
2. Geben Sie in das Feld **In welchem Telefonvorwahlgebiet (Land/Ort) befinden Sie sich?** die Ortsvorwahl ein, z. B. **089**.
3. Geben Sie in das Feld **Falls Sie eine Zahl für eine Amtsleitung wählen müssen, wie lautet diese?** die Zahl ein, die die Benutzer zum Öffnen einer Amtsleitung normalerweise wählen, z. B. **9**.
4. Fahren Sie mit der Installation fort.
5. Melden Sie sich nach der Installation von CRM an und wählen Sie **Administration | System | Systemverhalten** aus. Die Einzelheiten, die Sie während der Installation angegeben haben, werden in den CTI-Feldern angezeigt, und die Standardwerte werden automatisch in die anderen CTI-Felder eingegeben. Bei Bedarf können Sie die Werte der Felder jederzeit ändern.

Systemverhalten - CTI-Felder

In der nachfolgenden Tabelle werden alle CTI-Felder auf der Seite **Administrator | System | Systemverhalten** beschrieben.

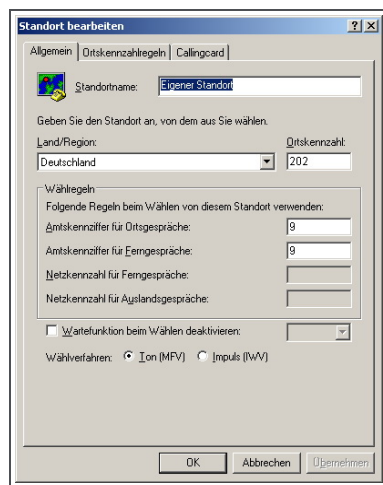
Feld	Beschreibung
CTI-Plug-In-Klassen-ID	Enthält die GUID des CTI-Plug-Ins. Diese GUID ist für das CRM Plug-In stets gleich. Wenn ein Benutzer ein eigenes Plug-In entwickelt hat, muss der Wert dieses Feldes in die GUID dieses Plug-Ins geändert werden.
CTI.cab-Version	Enthält die Version des von CRM verwendeten CTI-Plug-Ins. Wenn ein Benutzer ein eigenes Plug-In entwickelt hat, muss der Wert dieses Feldes in den CAB-Namen und die Versionsnummer dieses Plug-Ins geändert werden.
Amtskennziffer	Die Ziffer, die in Ihrem Unternehmen für ein externes Telefongespräch gewählt werden muss, z. B. 0. Diese Ziffer muss auf dem Telefonieserver eingerichtet worden sein.
Standardlandesvorwahl	Die Landesvorwahl Ihres Landes.
Standardortsvorwahl	Ihre Ortsvorwahl.
Interne Durchwahllänge	Die Anzahl der Stellen von Durchwahlnummern in Ihrem Unternehmen. Diese Option ist standardmäßig auf 4 eingestellt. Anhand dieses Feldes kann CRM bestimmen, ob ein ein- oder ausgehender Anruf zu einer internen oder externen Nummer gehört.

Prüfen der Telefonieeinstellungen des Systems

Nach der Installation von CRM CTI müssen Sie sicherstellen, dass die Telefonieeinstellungen des Servercomputers mit den während der CTI-Installation angegebenen Informationen übereinstimmen.

So überprüfen Sie die Telefonieeinstellungen auf dem Servercomputer:

1. Wählen Sie **Start | Systemsteuerung**, und wechseln Sie zu **Telefon- und Modemoptionen**.
2. Markieren Sie **Eigener Standort**, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten**. Die im Dialogfeld **Standort bearbeiten** angezeigten Einstellungen müssen den Einstellungen entsprechen, die Sie während der CRM Installation angegeben haben. Ist dies nicht der Fall, können Sie sie ändern.



Dialogfeld **Standort bearbeiten**

3. Je nach Standort müssen Sie Ortsvorwahlregeln angeben (oder überprüfen). Klicken Sie dazu im Dialogfeld **Standort bearbeiten** auf die Registerkarte **Ortskennzahlregeln** und anschließend auf die Schaltfläche **Neu** oder **Bearbeiten**, je nachdem, ob Sie neue Regeln angeben oder zuvor eingerichtete Regeln überprüfen.
4. Klicken Sie auf **OK**, um dieses Dialogfeld zu schließen, und danach auf **OK**, um das Dialogfeld **Standort bearbeiten** zu schließen.

Kapitel 4: Aktivieren von Benutzern für CTI

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- Konfigurieren von Benutzern für CTI
- Ermöglichen des Benutzerzugriffs auf den Telefonieserver
- Prüfen der Telefonieeinstellungen des Benutzers

Konfigurieren von Benutzern für CTI

Nachdem Sie den CRM Server konfiguriert haben, müssen Sie als Nächstes die Benutzer für CTI konfigurieren. Dazu müssen Sie für jeden Benutzer, der CTI benötigt, auf dem CRM Server ein Telefoniegerät (bzw. eine TN-Nummer) angeben.

So konfigurieren Sie einen Benutzer für CTI:

1. Wählen Sie **Administration | Benutzer | Benutzer** aus.
2. Suchen Sie den Benutzer, den Sie für CTI aktivieren möchten, und öffnen Sie für diesen Benutzer die Seite **Benutzerdetails**.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ändern**.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **CTI aktiviert**. Anschließend werden zwei Felder angezeigt: **CTI-Gerätename** und **CTI-Anrufbildschirm**.
5. Geben Sie in das Feld **CTI-Gerätename** den Gerätenamen für diesen Benutzer entsprechend der Einrichtung auf dem Telefonieserver ein. Bei bestimmten Systemen (z. B. Swyx PBX) muss die IP-Adresse des Telefons als Gerätename eingegeben werden.
6. Geben Sie im Feld **CTI-Anrufbildschirm** an, welcher Bildschirm dem Benutzer standardmäßig angezeigt wird, wenn er auf den Hyperlink eines eingehenden Anrufs klickt. Kundendienstmitarbeitern muss ggf. der Bildschirm **Neues Ticket** angezeigt werden, da es ihre Aufgabe ist, Kundendienstfälle aufzuzeichnen, während Televerkaufsmitarbeiter einen schnellen Zugriff auf den Bildschirm **Neuer Interessent** benötigen, um neue Interessenten zu erfassen.

CTI-Felder auf der Seite **Benutzerdetails**

7. Stellen Sie sicher, dass die Felder **Telefon** und **Durchwahl** die ordnungsgemäßen Angaben für den Benutzer enthalten.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Der Benutzer ist für CTI aktiviert.

Ermöglichen des Benutzerzugriffs auf den Telefonieserver

Nachdem ein Benutzer für CTI aktiviert wurde, müssen Sie dafür sorgen, dass der folgende Befehl auf dem Desktop- oder Laptop-Computer des Benutzers ausgeführt wird, damit der Zugriff auf den Telefonieserver möglich ist:

TcmSetup /c <Name_des_Telefonieservers>

So führen Sie den Befehl auf dem Desktop- oder Laptop-Computer des Benutzers aus:

1. Klicken Sie auf **Start | Ausführen**, und geben Sie **cmd** ein.
2. Geben Sie den Befehl an der Eingabeaufforderung ein. Wenn der Name des Servers beispielsweise "Telefonieserver" lautet, geben Sie Folgendes ein:


```
TcmSetup /c <Telefonieserver>
```
3. Drücken Sie die EINGABETASTE. Der Befehl wird ausgeführt. Anschließend wird ein Dialogfeld eingeblendet, das die erfolgreiche Einrichtung des Clients meldet.
4. Klicken Sie auf **OK**, um das Dialogfeld zu schließen.
5. Diese Schritte müssen auf allen für CTI aktivierten Benutzercomputern ausgeführt werden.

Prüfen der Telefonieeinstellungen des Benutzers

Sie müssen sicherstellen, dass die Telefonieeinstellungen auf dem Computer des Benutzers den Telefonieeinstellungen des Servers entsprechen. Weitere Informationen finden Sie unter [Prüfen der Telefonieeinstellungen des Systems \(Seite 3-3\)](#).

Kapitel 5: CTI-Bildschirmadaptation

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- Konfigurieren von Feldern als Telefonnummern

Konfigurieren von Telefonnummernfeldern

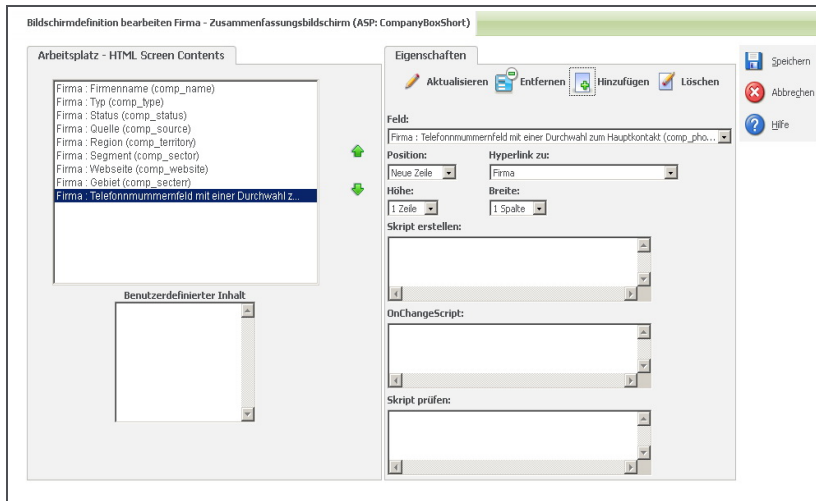
Nachdem ein Benutzer für CRM CTI aktiviert wurde, werden ihm in CRM alle Telefonnummern als Hyperlinks angezeigt. Sie können jedoch auch neue Telefonnummernfelder anlegen oder Textfelder in CRM als Telefonnummern konfigurieren. Nachdem ein Feld in einen solchen Eintragstyp umgewandelt wurde, wird es in den entsprechenden Bildschirmen als Wert mit Hyperlink angezeigt. CTI-aktivierte Benutzer können ausgehende Anrufe vornehmen, indem Sie auf den Wert des Feldes klicken, der als Telefonnummer festgelegt ist. Telefonnummernfelder können wie alle Textfelder bearbeitet werden.

So wandeln Sie ein Textfeld in ein Telefonnummernfeld um:

1. Klicken Sie auf **Administration | Anpassung | <Entität> | Felder**.
2. Klicken Sie auf den Hyperlink des Feldes, das Sie umwandeln möchten.
3. Ändern Sie **Eintragstyp** in **Telefonnummer**, und geben Sie die neue Beschriftung und Spaltennamen ein. In diesem Fall soll das neue Feld **Durchwahl zum Hauptkontakt** heißen.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

Seite **Datenbankfeldeigenschaften ändern**

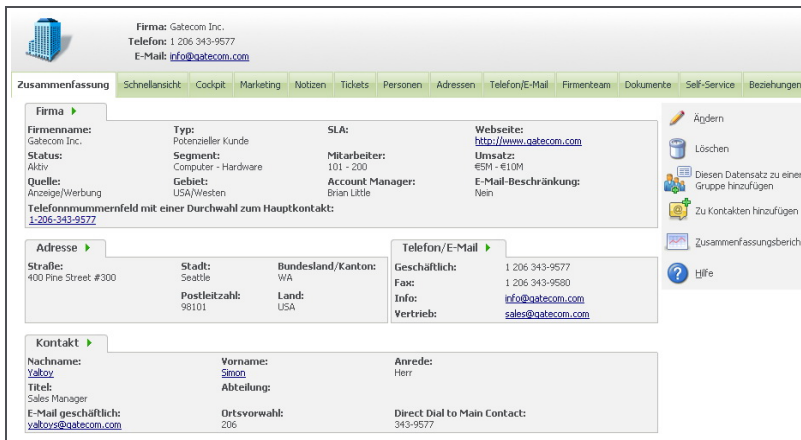
5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Bildschirme**.
6. Klicken Sie auf den Hyperlink des Bildschirms, auf dem das umgewandelte Feld angezeigt werden soll, z. B. dem Zusammenfassungsbildschirm der Firma.
7. Wählen Sie das umgewandelte Feld in der Dropdown-Liste **Feld** aus, und klicken Sie auf die Aktionsschaltfläche **Hinzufügen**.



Seite **Bildschirmdefinition bearbeiten** für den Zusammenfassungsbildschirm der Firma

8. Klicken Sie auf die Aktionsschaltfläche **Aktualisieren** und dann auf die Schaltfläche **Speichern**. In der folgenden Abbildung wurde dem Eingabebildschirm **Firma** ein neues Telefonnummerfeld mit einer Durchwahl zum Hauptkontakt hinzugefügt.

Nach Eingabe einer Telefonnummer in das Feld wird es unmittelbar anschließend als CTI-Feld aktiviert. Telefonnummern können in einem beliebigen Format in Telefonnummerfelder eingegeben werden. CTI ignoriert alle nicht numerischen Zeichen sowie Leerzeichen, wenn die mit Hyperlink versehene Nummer vom Benutzer ausgewählt und von CRM gewählt wird.



Zusammenfassungseite **Firma** mit neuem CTI-Feld

Kapitel 6: Arbeiten mit CRM CTI

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- Übersicht über die Verwendung von CRM CTI
- Herunterladen des CTI-Plug-Ins
- Tätigen eines ausgehenden Anrufs
- Annehmen eines eingehenden Anrufs
- Abwickeln von Anrufen
- Verwenden der Liste "Aktive Anrufe"

Übersicht

CRM CTI ermöglicht Benutzern das Anzeigen von Informationen zu eingehenden Anrufen und Ausführen verschiedener Telefoniefunktionen. Zu den Features von CRM CTI zählen u. a.:

- Automatische Anruferidentifizierung
- Anzeigen des für den Benutzer am relevantesten CRM Bildschirms, wenn auf den Hyperlink des eingehenden Anrufs geklickt wird
- Die Möglichkeit, während des Anrufs direkt zum gewünschten Bildschirm **Firma** oder **Person** zu wechseln
- Automatisches Wählen von mit Hyperlinks versehenen Rufnummern
- Option zum Weiterleiten und Halten von Anrufen

Herunterladen des CTI-Plug-Ins

Wenn Sie sich nach der Aktivierung für CTI erstmals an CRM anmelden, werden Sie aufgefordert, das CTI-Plug-In herunterzuladen. Befolgen Sie die angezeigten Anweisungen, um das CTI-Plug-In herunterzuladen. Dies ist nur einmal erforderlich. Nach einem Upgrade oder Computerwechsel werden Sie erneut zum Herunterladen des Plug-Ins aufgefordert.

Nachdem das Plug-In heruntergeladen und installiert wurde, können Sie CTI im Popup-Fenster **CTI-Anrufbildschirm** nutzen. CTI bleibt aktiv, wenn Sie das Popup-Fenster **minimieren**. Wird das Popup-Fenster **geschlossen**, ist CTI nicht mehr aktiv und Sie können keine Anrufe mehr mittels CTI durchführen oder empfangen.



Warnmeldung beim Schließen des CTI-Popup-Fensters

So aktivieren Sie das Popup-Fenster "CTI-Anrufbildschirm":

- Wählen Sie im Hauptmenü die Option **CTI** aus (Telefonsymbol).

Tätigen eines ausgehenden Anrufs

Folgendes geschieht, nachdem Sie als CTI-Benutzer aktiviert wurden:

- Alle Telefonnummern in CRM werden als Hyperlinks angezeigt.
- Selbst Telefonnummern im Kontextbereich des Bildschirms werden als Hyperlinks angezeigt.

So leiten Sie einen ausgehenden Anruf ein:

- Klicken Sie auf den Hyperlink der Telefonnummer, die Sie anrufen möchten. Klicken Sie beispielsweise im Kontextbereich auf den Hyperlink **Telefon**.

Der Anrufbildschirm wird dann mit der Nummer angezeigt, auf die Sie im Feld **Aktive Anrufe** geklickt haben.

Im Feld **Aktive Anrufe** wird Folgendes angezeigt:

- Die vollständige ausgewählte Telefonnummer mit Landes- und Ortsvorwahl.
- Nach Klicken auf die Schaltfläche **Wählen** wird im Feld **Nummer eingeben** "wird gewählt" angezeigt, um anzugeben, dass die Nummer gewählt wird.

Sie können den Wählvorgang jederzeit abbrechen, indem Sie auf die Schaltfläche **Auflegen** klicken. Der Anruf wird beendet. Das Panel **Anruf** wird ausgeblendet, falls es nicht für die ständige Anzeige konfiguriert ist.

Anrufen einer Nummer, die nicht in CRM enthalten ist

Hinweis: Obgleich Nummern in Telefonnummernfeldern Symbole und Leerzeichen enthalten können, ist dies nicht möglich, wenn Sie eine Nummer in den CTI-Anrufbildschirm eingeben. Gehen Sie zum Eingeben einer Telefonnummer in das CTI-Panel so vor:

- Geben Sie die Nummer im einfachen Format mit Leerzeichen, aber ohne Symbole ein: Zum Beispiel **0044 161 5527789**.

oder

- Geben Sie die Nummer im standardisierten Format ein: <Pluszeichen> <Landesvorwahl> <Ortsvorwahl in Klammern> <Rufnummer>. Zum Beispiel **+ 44 (161) 5527789**.

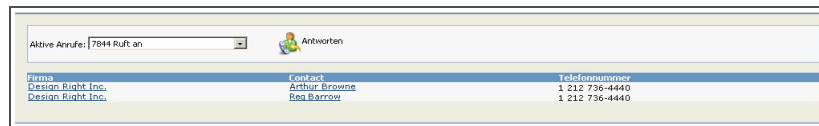
So rufen Sie eine Nummer an, die nicht im CRM System enthalten ist:

1. Klicken Sie auf die Menüschaftfläche **Telefon**, um das Panel **Anruf** einzublenden.
2. Geben Sie die gewünschte anzurufende Nummer in das Feld **Nummer eingeben** ein. Wenn Sie ein Auslandsgespräch führen möchten, geben Sie zusätzlich die Landes- und Ortsvorwahl ein. Wenn Sie ein Ferngespräch im selben Land führen möchten, geben Sie die Ortsvorwahl gefolgt von der Rufnummer ein. Wenn Sie ein Ortsgespräch führen möchten, müssen Sie nur die Rufnummer eingeben. Wenn Sie eine Durchwahl anrufen möchten, müssen Sie nur die Durchwahlnummer eingeben.
3. Wenn Sie den Wählvorgang beenden möchten, klicken Sie auf **Auflegen**.

Annehmen eines eingehenden Anrufs

Wenn ein eingehender Anruf an Ihre Durchwahl weitergeleitet wird:

- Der CTI-Anrufbildschirm wird in CRM als Popup-Fenster angezeigt.
- Die Telefonnummer wird in der Liste **Aktive Anrufe** gefolgt von "ruft an" angezeigt, um anzuzeigen, dass ein Anruf eingeht.
- Wenn die eingehende Telefonnummer einer Firma oder Person im System entspricht, wird der Kontakt unter dem Feld **Aktive Anrufe** angezeigt.
- Wenn die eingehende Telefonnummer mehreren Kontakten im System entspricht, werden alle Kontakte aufgelistet. **Hinweis:** Eine übereinstimmende Nummer ist jede Nummer in der Kontaktdatenbank, die der Nummer der Anruferkennung entspricht.

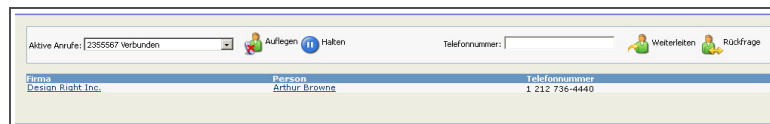


Liste übereinstimmender Nummern

- Wenn der eingehende Anruf von einem Benutzer im CRM System (z. B. einem Kollegen) statt von einem externen Kontakt stammt, wird in der Liste **intern** angezeigt.

So nehmen Sie einen eingehenden Anruf an:

- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Antworten**, oder nehmen Sie den Telefonhörer ab.
Anschließend wird die eingehende Rufnummer in der Liste Aktive Anrufe gefolgt von **verbunden** angezeigt, und es werden weitere Schaltflächen angezeigt, über die Sie den Anruf abwickeln können.



Hergestellte Telefonverbindung

- Wenn Sie auf den Hyperlink eines aktiven Anrufs klicken, wird der vom Systemadministrator eingerichtete CTI-Anrufbildschirm angezeigt. Wenn Sie im Vertrieb arbeiten und Ihr CTI-Anrufbildschirm der Bildschirm für neue Verkaufschancen ist, wird nach Klicken auf den Hyperlink des aktiven Anrufs beispielsweise der Bildschirm **Neue Verkaufschance**

angezeigt. Im Bildschirm sind die Kontextinformationen angegeben, sodass Sie schnell einen Vorgang für den CRM Kunden aufzeichnen können, der gerade angerufen hat.

Abwickeln von Anrufen

Wenn Sie einen Anruf annehmen oder eine Verbindung mit einem Teilnehmer hergestellt haben, stehen Ihnen auf dem entsprechenden Bildschirm folgende Optionen zur Verfügung:



Hergestellte Telefonverbindung

Auflegen. Sprechen Sie mit dem Anrufer, und klicken Sie nach Abschluss des Gesprächs auf **Auflegen**.

Halten. Durch Klicken auf die Schaltfläche **Halten** können Sie das Gespräch halten, während Sie eine Anfrage bearbeiten. Dadurch wird die Schaltfläche **Wiederaufnehmen** angezeigt. Ist die gewählte Nummer besetzt oder ungültig, wird die Schaltfläche **Halten** nicht angezeigt.

Wiederaufnehmen. Dient zum Fortsetzen eines gehaltenen Gesprächs. Nach Klicken auf die Schaltfläche **Wiederaufnehmen** wird die Schaltfläche **Halten** wieder angezeigt.

Weiterleiten. Dient zum direkten Weiterleiten des Anrufs an eine andere Durchwahl. Bei Wahl dieser Option wird der Anruf sofort an die angegebene Durchwahl durchgestellt, sodass Sie auflegen können. Die Weiterleitungsfunktion steht nur bei TAPI-Implementierungen zur Verfügung. So leiten Sie einen Anruf direkt an einen Kollegen weiter:

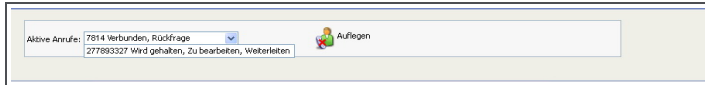
- Geben Sie in das Feld **Nummer** die Durchwahlnummer ein, an die Sie den Anruf weiterleiten möchten, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Weiterleiten**. Der Anruf wird direkt an Ihren Kollegen weitergeleitet.

Rückfrage. Sie können sich mit einem Kollegen besprechen, bevor Sie den Anruf an ihn weiterleiten. Gehen Sie dazu wie folgt vor:

- Geben Sie die Durchwahl des Kollegen in das Feld **Nummer** ein, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Rückfrage**.
- Anschließend wird die Nummer des Kollegen gewählt. Nimmt dieser den Anruf an, werden die beiden Schaltfläche **Weiterleitung abschließen** und **Auflegen** angezeigt. Fragen Sie den Kollegen beispielsweise, ob er den Anruf übernehmen kann.
 - Falls ja, klicken Sie auf Schaltfläche **Weiterleitung abschließen**, um die Weiterleitung durchzuführen.
 - Falls nein, klicken Sie auf die Schaltfläche **Auflegen**, um den Anruf wieder anzunehmen.
- Anschließend müssen Sie auf die Schaltfläche **Wiederaufnehmen** klicken, um mit dem Anrufer zu sprechen. Danach gelangen Sie wieder zum Panel **Anruf**, in dem alle Anrufoptionen wieder verfügbar sind.

Verwenden der Liste "Aktive Anrufe"

Die Liste **Aktive Anrufe** enthält Informationen zum aktuellen Status des Anrufs.



Liste **Aktive Anrufe**

Beispiel:

- Die Liste ist leer, wenn keine aktiven Anrufe vorliegen.
- Wenn Sie einen ausgehenden Anruf einleiten, wird die gewählte Rufnummer gefolgt von **wird gewählt** angezeigt.
- Wenn ein Anruf eingeht, wird die Nummer des Teilnehmers gefolgt von **ruft an** angezeigt.
- Wenn Sie einen eingehenden Anruf annehmen oder eine Verbindung mit einem angewählten Teilnehmer hergestellt wurde, wird die Nummer gefolgt von **verbunden** angezeigt.
- Wenn Sie auf die Schaltfläche **Weiterleiten** oder **Rückfrage** klicken, nachdem eine Verbindung hergestellt wurde, zeigt die Liste den Status des externen Anrufs (z. B. **Wird gehalten, Zu bearbeiten, Weiterleiten**) sowie den Status der Rufnummer, die an die weitergeleitet oder eine Rückfrage gestellt werden soll (z. B. **Verbunden, Rückfrage**).

CRM Dokumentversionscode: IMP-CTI-DEU-2017R1-1.0