



# Telephone Integration für Microsoft CRM 4.0 (TI)

## **Benutzerhandbuch**

Der Inhalt des Dokuments ist Änderungen vorbehalten.  
"Microsoft" und "Microsoft CRM" sind registrierte Markenzeichen von Microsoft Inc.  
Alle weiteren erwähnten Produkt- und Firmennamen sind eingetragene Warenzeichen ihrer Inhaber.

---

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>EINFÜHRUNG .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>ABGEHENDE ANRUFEN.....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>EINGEHENDE ANRUFEN .....</b>	<b>5</b>
3.1	BALLOON ELEMENT.....	5
3.1.1	<i>Anruferdetails</i> .....	7
3.1.2	<i>Mehrfache Ziele</i> .....	9
3.2	BALLOON ELEMENT (SIMPLE) .....	11
<b>4</b>	<b>KONFIGURATION.....</b>	<b>13</b>
4.1	BALLOON EINSTELLUNGEN.....	15
4.2	SERVER EINSTELLUNGEN.....	16
<b>5</b>	<b>VERLAUF ANZEIGEN .....</b>	<b>18</b>
5.1	ICON DETAILS .....	19
<b>6</b>	<b>KONTAKT .....</b>	<b>20</b>

## 1 Einführung

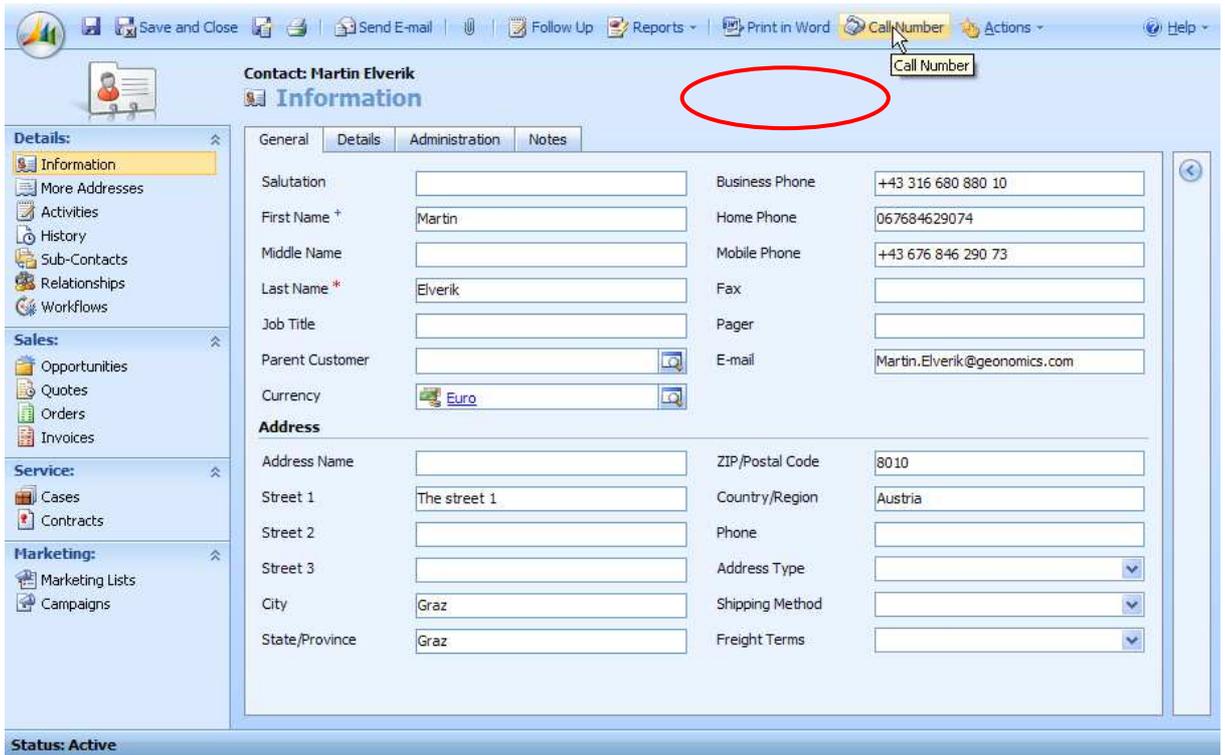
Telephone Integration für Microsoft CRM 3.0 (**TI**) ist ein CRM Add On welches Ihnen erlaubt Ihr Telephone System (CTI) mit Microsoft CRM 3.0 zu verbinden. Es funktioniert in beide Richtungen, sowohl eingehend als auch abgehend und ist leicht zu handhaben.

Bei eingehenden Anrufen zeigt es Ihnen den Namen (sofern er im CRM auffindbar ist) und bei Abheben des Hörers öffnet sich der dazugehörige Kontakt. Eine eingehende Telefontätigkeit wird erstellt.

Wenn Sie jemanden anrufen möchten wählt Ihnen das Telephone Integration System die Nummer und erstellt eine abgehende Telefontätigkeit.

## 2 Abgehende Anrufe

Gehen Sie zu Ihrem Kontakt und öffnen ihn.



The screenshot shows the Microsoft CRM 3.0 interface for a contact named Martin Elverik. The contact details are displayed in a grid format. The 'Call Number' button in the top toolbar is circled in red. The contact information is as follows:

Field	Value
Salutation	
First Name	Martin
Middle Name	
Last Name	Elverik
Job Title	
Parent Customer	
Currency	Euro
Business Phone	+43 316 680 880 10
Home Phone	067684629074
Mobile Phone	+43 676 846 290 73
Fax	
Pager	
E-mail	Martin.Elverik@geonomics.com
Address Name	
Street 1	The street 1
Street 2	
Street 3	
City	Graz
State/Province	Graz
ZIP/Postal Code	8010
Country/Region	Austria
Phone	
Address Type	
Shipping Method	
Freight Terms	

Klicken Sie dann auf [Call Number]

Der neue Web Page Dialog mit den verfügbaren Nummern öffnet sich.



### 3 Eingehende Anrufe

Wenn **TI** gestartet ist, können Sie einen kleinen Telefon-Icon im Kontext-Menü sehen.



#### 3.1 Baloon Element

Der Ballon ist das zentrale Element auf der Klientenseite.

Dieser Ballon zeigt Ihnen alle verfügbaren Anrufinformationen (siehe → Call Details)

Die 5 Bereiche, die im Bild nebenan mit Zahlen gekennzeichnet sind, sind

- (1) Anrufbereich
- (2) Ballonfunktionen
- (3) TAPI Funktionen
- (4) CRM Funktionen
- (5) Anruffunktionen

1.) Der "Anrufbereich" ist im Kapitel Anrufdetails näher beschrieben.

2.) Die Ballonfunktionen sind:



Kundenspezifische Größenveränderungen ermöglichen

Beim Klicken dieses Icons verändert sich das Fensterlayout leicht und ermöglicht das Verändern der Größe, wie gewünscht. Bei erneuten drücken dieses Icons wird die Veränderungsmöglichkeit wieder gesperrt und die vorgewählte Größe gespeichert. Der Ballon behält diese jetzt (um mit Parametern zu verändern siehe → Setup)



Verlauf anzeigen (mehr in Kapitel 5)



Hilfe anzeigen



Ballonfenster verbergen

3.) Die TAPI Funktionen sind:



3



Hörer abnehmen/ Anruf annehmen



Verbindung trennen

#### 4.) CRM Funktionen:



Dieser Button öffnet die CRM Entität, die dem Anruf zugewiesen ist. Falls keine Entität angegeben ist, aufgrund von mehreren Zielen (siehe → Anruferdetails), öffnet sich der Entitätswähler Dialog.



Erstellt eine neue Tätigkeit für die Entität, die dem Anruf zugewiesen wird.



Erstellt einen neuen Kontakt basierend auf der Telefonnummer.



Erstellt eine neue Firma basierend auf der Telefonnummer.

#### 5.) Anruffunktionen

Geben Sie hier eine Telefonnummer ein und drücken die TAPI Funktion „Anruf annehmen“. Das führt zu einem Anruf zu der angegebenen Nummer. Das Auswählen eines eingehenden Anrufes führt dazu, dass die Nummer in das Nummernfeld eingegeben wird und alles andere ersetzt.

### 3.1.1 Anrufdetails

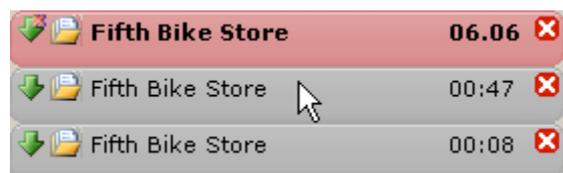
Der Anrufbereich beinhaltet einzelne Anrufelemente, die entweder von TelephoneIntegration für CRM 3.0 empfangen wurden oder eingeleitet sind.

Das Basis-Anrufelement beinhaltet 2 Icons auf der linken Seite, welche den Nachschlagezustand und Anrufzustand anzeigen. Der Informationsbereich zeigt Anrufbeginn und –ende. Sobald Sie verbunden sind zeigt der rechte obere Bereich die Anrufdauer an. Der Detailbereich zeigt die ausgewählte CRM Entität, so wie sie auf dem Server definiert ist.

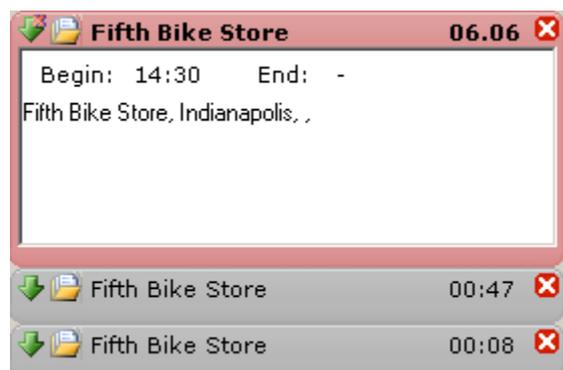


Eingehende Anrufe in Abwesenheit werden farblich markiert.

Das ist ein Beispiel für einen Anruf in Abwesenheit. Beachten Sie, dass die Anrufdauer in diesem Fall durch das Anruferdatum ersetzt wird.



Beim Vergrößern des Anruffeldes ist die Zeit in der der Anruf eingegangen ist, ersichtlich.



---

**Folgende Anrufstatusicons gibt es:**

-  Abgehender Anruf in Arbeit, nicht verbunden
-  Eingehender Anruf wartet auf Annahme
-  Anruf verbunden
-  Eingehender Anruf abgeschlossen
-  Anruf in Abwesenheit. Die Farbe des Anrufelements ändert sich in diesem Fall die Farbe
-  Abgehender Anruf abgeschlossen
-  Abgehender Anruf, der nicht beantwortet wurde, abgeschlossen
-  Anruf wurde von oder zu Ihnen umgeleitet

**Folgende CRM Statusicons gibt es:**

-  CRM Nachschlagewerk wurde eingeleitet, aber nicht abgeschlossen
-  Die Telefonnummernsuche ergab mehr als eine Entität (Siehe mehrfache Ziele)
-  Das CRM Nachschlagewerk hat eine Firmenentität ergeben
-  Das CRM Nachschlagewerk hat eine Leitungsentität ergeben
-  Das CRM Nachschlagewerk hat eine andere Entität ergeben

### 3.1.2 Mehrfache Ziele

Falls die CRM-Suche für eine Nummer mehrere Ziele ergibt, wird, beim darüber fahren mit der Maus, ein Detailfenster angezeigt welches alle Suchergebnisse auflistet.

Falls ein Anruf mit mehreren Zielen verpasst wurde, öffnet sich durch Drücken der „Open in CRM“- Schaltfläche die Detailauswahl.

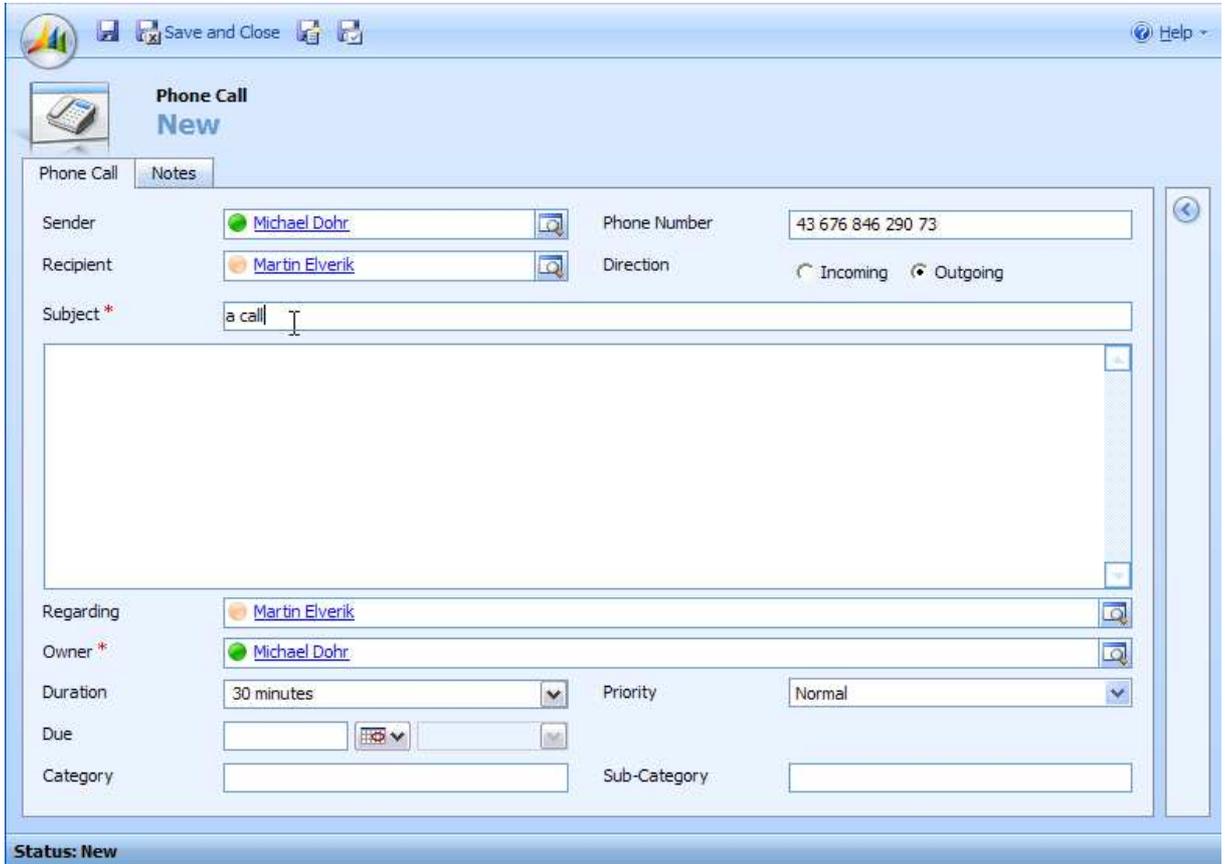


Das Detailfenster zeigt alle gefundenen Einträge mit dem dazugehörigen Icon, je nach Entitätstyp.

Durch das Drücken der "to balloon" Schaltfläche wird die ausgewählte Entität dem Anruf zugewiesen. Sie können dies auch durch Doppelklick der gewünschten Entität ausführen.

Sobald sie einen Wert in den Filter eintragen, werden die Entitäten nach diesem gefiltert. Der Filter arbeitet sehr schnell. Um diesen Schritt wieder umzukehren löschen sie einfach den Inhalt im Textfeld.

Sobald eine Entität für den Anruf ausgewählt wurde (egal ob Sie bei der CRM-Suche nur eine gefunden haben oder unter mehreren Zielen wählen) können sich, je nach Einstellung, eventuell mehrere CRM-Fenster öffnen.  
Um das zu verhindern muss die "allow unsigned ActiveX" - Option im Internet Explorer aktiviert sein.



The screenshot shows a web-based form for creating a new phone call. The form is titled "Phone Call New" and has two tabs: "Phone Call" and "Notes". The "Phone Call" tab is active. The form contains the following fields and values:

- Sender: Michael Dohr
- Recipient: Martin Elverik
- Phone Number: 43 676 846 290 73
- Direction:  Incoming  Outgoing
- Subject \*: a call
- Regarding: Martin Elverik
- Owner \*: Michael Dohr
- Duration: 30 minutes
- Priority: Normal
- Due: (empty)
- Category: (empty)
- Sub-Category: (empty)

The status at the bottom of the form is "Status: New".

Der Kontakt wird geöffnet.

Um das gewünschte Verhalten zu definieren siehe → 4 Konfiguration

### 3.2 Balloon Element (simple)

Telephone Integration verwendet in der vereinfachten Ansicht das Microsoft™ Outlook popup.

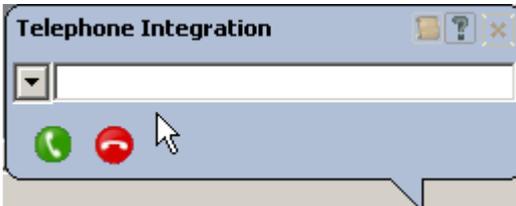


Die angezeigte Information hängt einerseits von den in CRM hinterlegten Informationen, andererseits von den Informationen welche vom TAPI-Treiber geliefert werden ab.



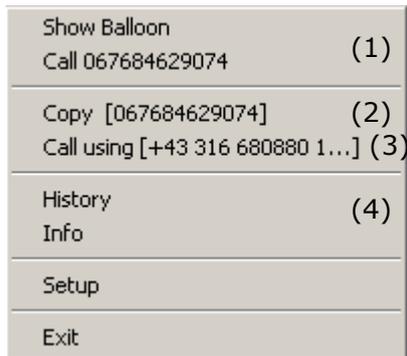
Das Symbol links zeigt an, ob es sich um einen eingehenden oder ausgehenden Anruf handelt.

Durch Klick kann der zugehörige CRM-Eintrag direkt geöffnet werden.



Die Wählfunktion kann durch Doppelklick auf das TI -Icon in der Taskleiste verwendet werden.

Weiters bietet diese Ansicht zusätzliche Optionen im Context-Menü.



1. Wahlwiederholung oder Rückruf zur zuletzt verwendeten Nummer
2. Letzte Nummer ins Clipboard kopieren.
3. Clipboard – Inhalt zum Wählen verwenden.
4. Historie öffnen.

Versäumte Anrufe werden wie folgt angezeigt:

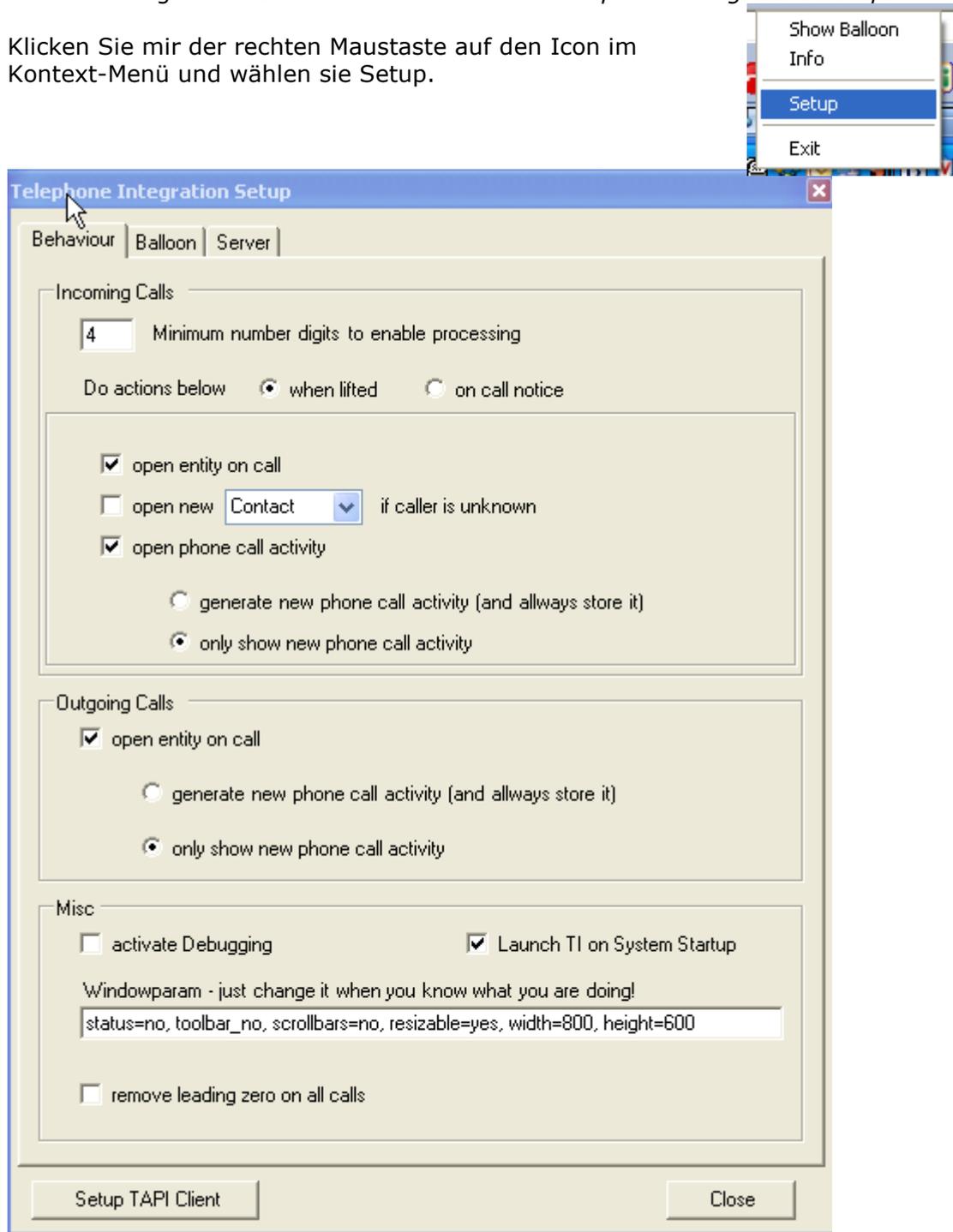


Diese Anzeige kann einerseits per Klick auf das "rote Kreuz" geschlossen werden, andererseits ist es möglich den Rückruf durch Klick auf das "grüne Anruf"-Icon zu starten.

## 4 Konfiguration

Um die Konfiguration zu verändern starten Sie *Telephone Integration Setup*.

Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Icon im Kontext-Menü und wählen sie Setup.



**EINGEHENDE ANRUF:****General:**

**Mindestzahlstellen zur Ermöglichung der Verarbeitung:** Definiert die Mindestzahlänge, welche eingegeben werden muss, um die Gesprächsabwicklung zu ermöglichen. Anrufe, welche weniger Stellen aufweisen als die gewünschte Anzahl werden nicht im CRM für Anrufinformationen geprüft.

**Beim Annehmen des Anrufes:**

**Geöffneter Kontakt beim Anruf:** Wenn Sie angerufen werden und den Anruf annehmen wird **TI** den dazugehörigen Kontakt öffnen (sofern er im CRM vorhanden ist).

**Geöffnete Telefonanruftätigkeit:** Wenn Sie angerufen werden und den Anruf annehmen erstellt **TI** eine neue Telefonanruftätigkeit...

- **neue Telefonanruftätigkeit erstellen (und immer speichern): speichert** und öffnet es Ihnen
- **Telefonanruftätigkeit nur zeigen:** erstellt eine neue Telefonanruftätigkeit ohne sie zu speichern

**ABGEHENDE ANRUF:**

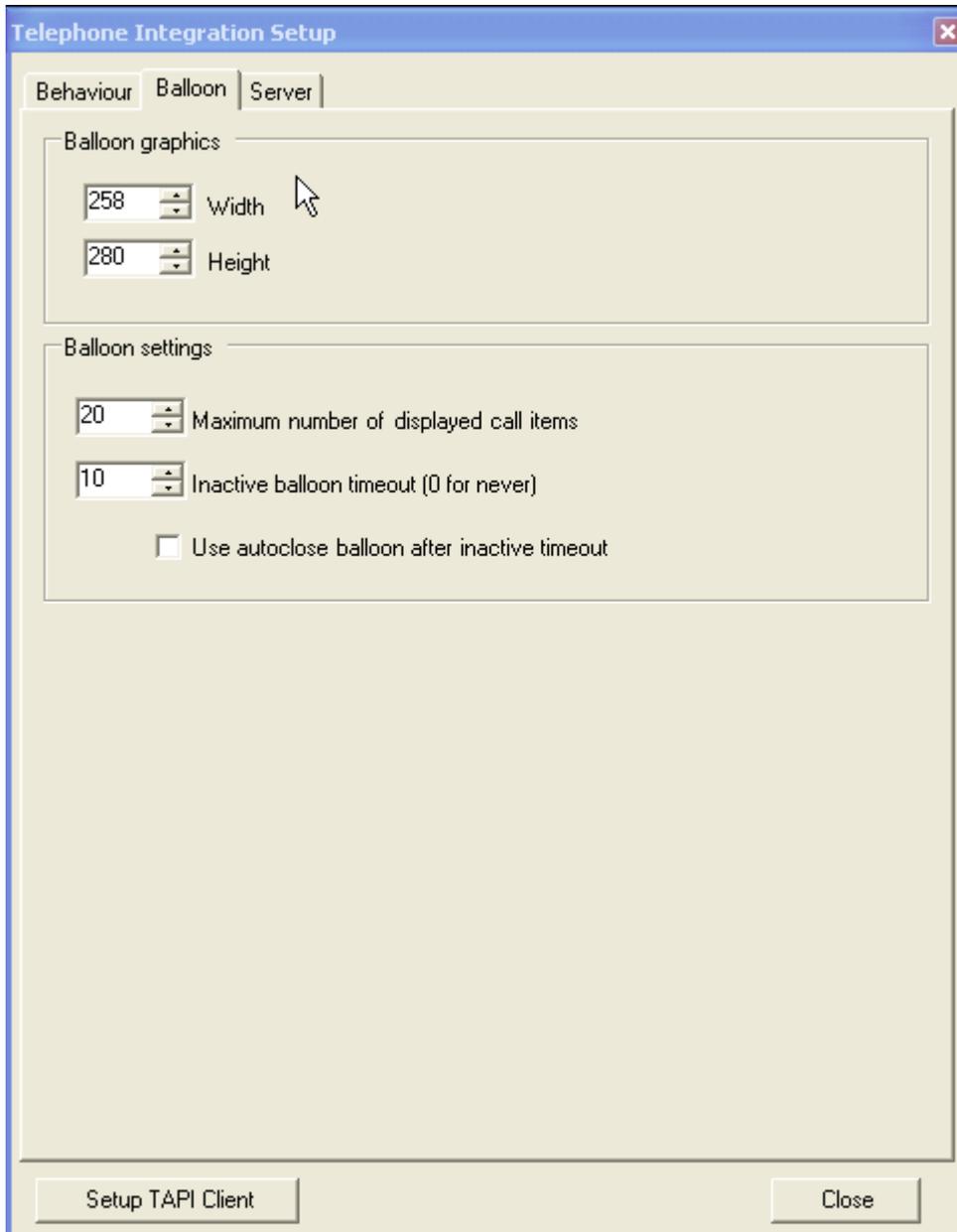
**Geöffnete Telefonanruftätigkeit:** Wenn Sie angerufen werden und den Anruf annehmen erstellt **TI** eine neue Telefonanruftätigkeit...

- **neue Telefonanruftätigkeit erstellen (und immer speichern): speichert** und öffnet es Ihnen
- **Telefonanruftätigkeit nur zeigen:** erstellt eine neue Telefonanruftätigkeit ohne sie zu speichern

**VERSCHIEDENES:**

- **Fehlerprüfung aktivieren:** überprüfen Sie das um die Fehlerprüfung zu aktivieren
- **WindowParam:** Hier können Sie die Einstellungen von den Fenstern ändern. Sie können die Startfenstergröße einstellen, falls sie in der Größe veränderbar ist usw.

## 4.1 Balloon Einstellungen

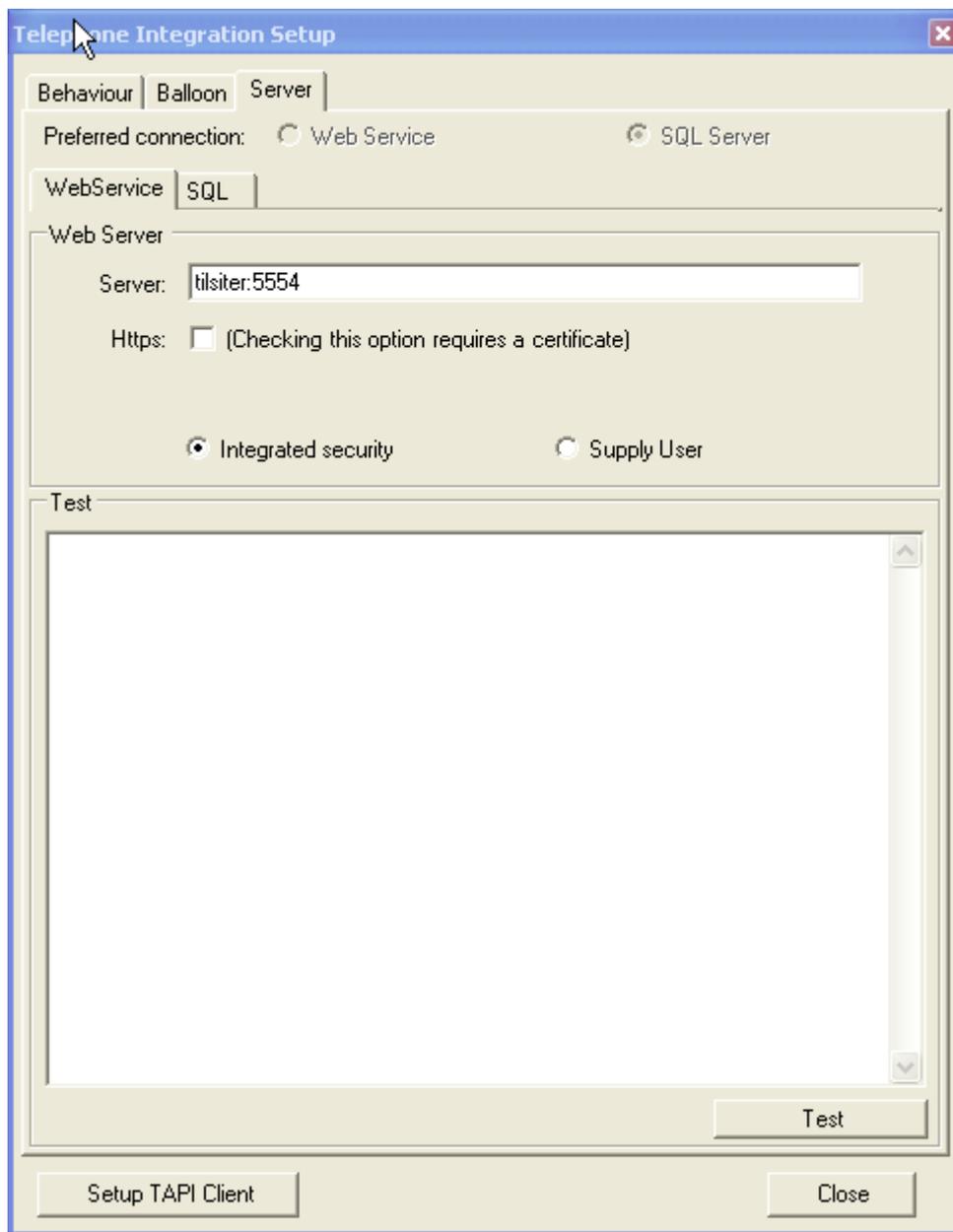


Unter "Balloon graphics" können die Maße der Ballons geändert werden. Eine einfacherer Variante ist die Größenveränderungsfunktion im Ballonfenster (siehe → 3.1 Ballon Element).

"Balloon settings" definieren das Verhalten des Ballons, wenn er angezeigt wird.

"Inactive balloon timeout" definiert die Zeitspanne, nach der der Ballon sich schließt, wenn keine Aktivitäten stattfinden. Das Wählen eines Elements oder einer Funktion verhindert das Schließen des Ballons.

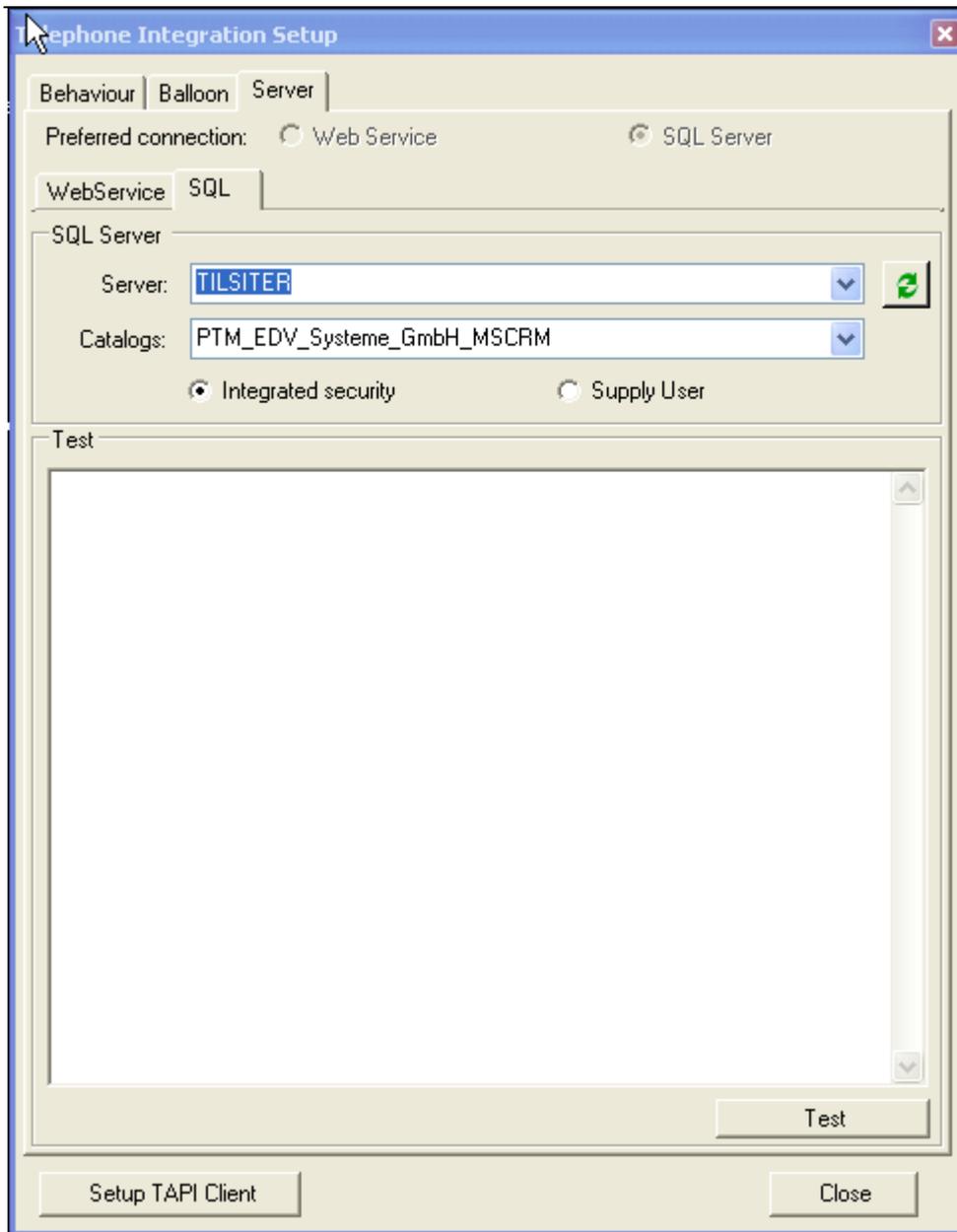
## 4.2 Server Einstellungen



Hier müssen Sie ihren Servernamen und die Portnummer eingeben:

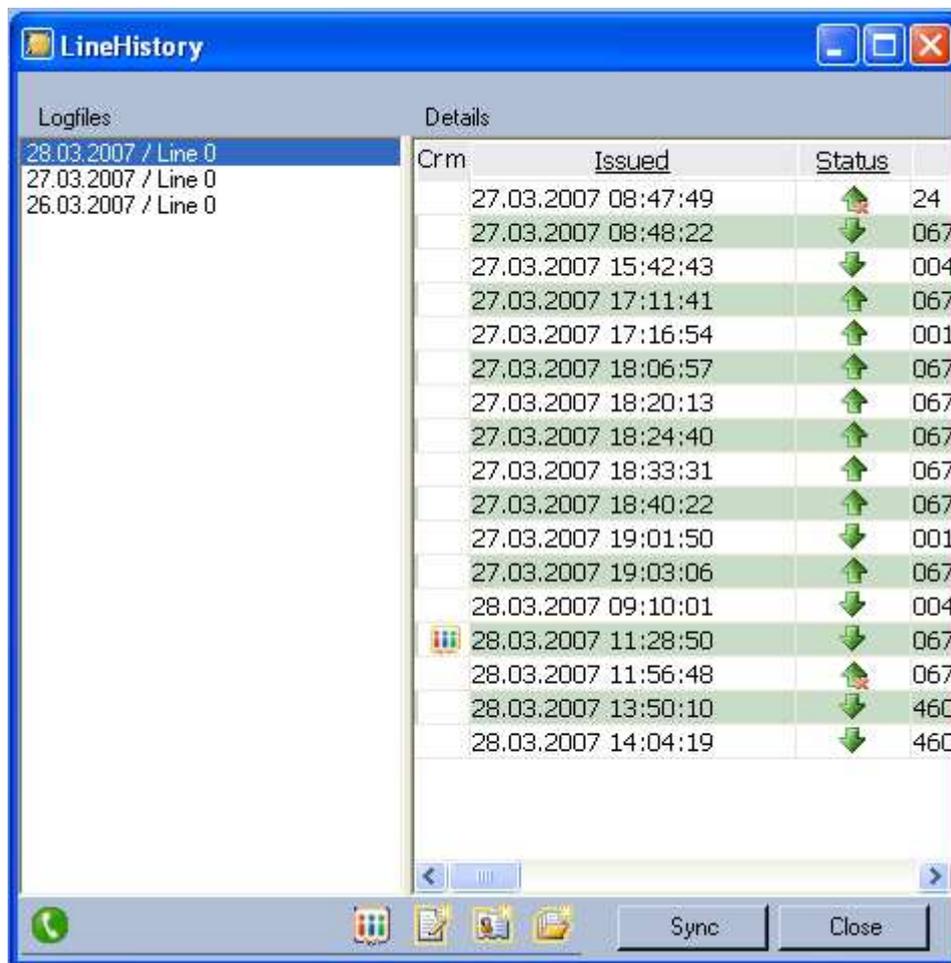
**Zum Beispiel:** tilsiter: 5554

Hier ist ein Beispiel für die Einstellungen am SQL Server:



## 5 Verlauf anzeigen

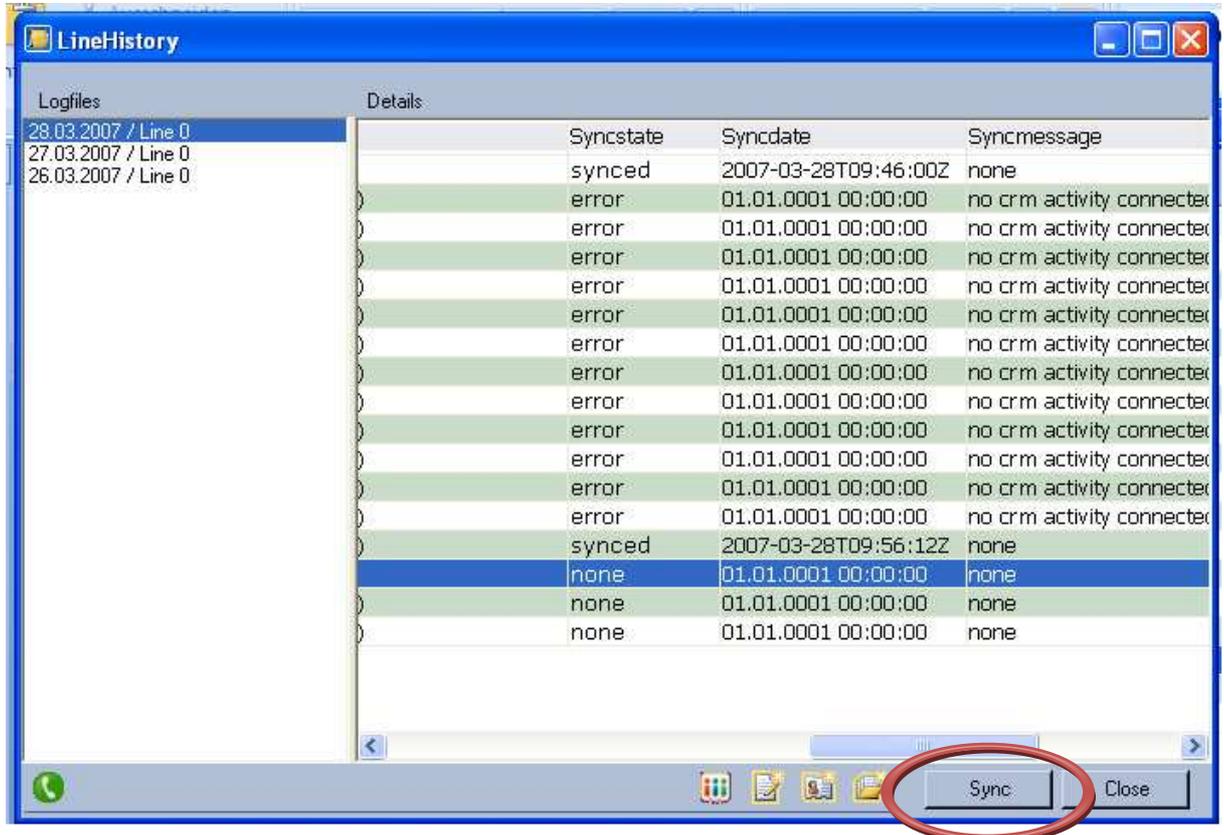
Wenn Sie mit der linken Maustaste auf dieses Symbol  klicken, öffnet sich folgendes Fenster:



Im linken Teilfenster können Sie verschiedene Protokolldateien nach Tag und Zeile auswählen.

Im rechten Teilfenster werden Ihnen die eingehenden und abgehenden Anrufe im Detail aufgelistet.

Nun haben Sie die Möglichkeit TI mit ihrem CRM System zu synchronisieren, falls der Anruf mit einer CRM Aktivität verknüpft ist.  
 Dafür müssen Sie nur einen Anruf markieren und den [Sync]-Button betätigen.



## 5.1 Icon Details



Diese Schaltfläche öffnet die CRM Entität, die einem speziellen Anruf zugeordnet ist.

(nur wenn die "CRM"-Spalte der gewählten Linie den  Icon zeigt)



Erstellt eine neue Aktivität für die zu dem Anruf gehörige Entität



Erstellt einen neuen Kontakt basierend auf der Telefonnummer



Erstellt eine neue Firma basierend auf der Telefonnummer



Eingehenden Anruf annehmen

---

## 6 Kontakt

Falls Sie Probleme haben mit Telephone Integration for MS CRM 3 senden Sie un seine Email an [support@mscrm-addons.com](mailto:support@mscrm-addons.com) or call +43 316 680 880 0