



STARFACE MS Dynamics CRM Connector

Dieses Dokument enthält Informationen für den STARFACE- und Dynamics-Benutzer zur Nutzung des STARFACE MS Dynamics CRM Connectors. Die Konfiguration des STARFACE MS Dynamics CRM Connectors wird in einem anderen Dokument beschrieben.

Inhalt

1	Verwendung	2
1.1	Start der Telefonieintegration.....	2
1.2	Wählen	3
1.3	Rufanzeige.....	3
2	Einstellungen.....	5
2.1	Anrufbehandlung.....	5
3	ANHÄNGE	6
	Glossar.....	6
	Index.....	6

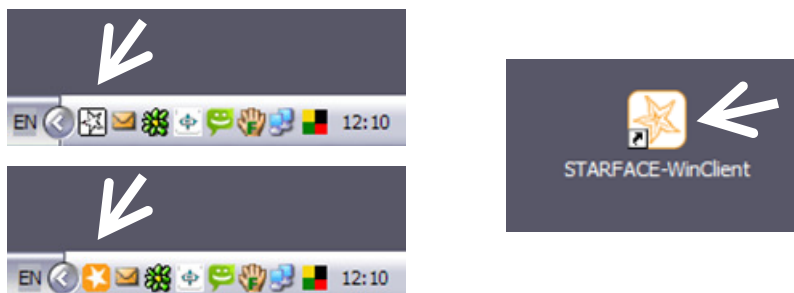
1 Verwendung

Dieses Kapitel enthält hilfreiche Informationen zur Verwendung des STARFACE MS Dynamics CRM Connectors.

1.1 Start der Telefonieintegration

Um die STARFACE-Telefonie in MS Dynamics CRM nutzen zu können, müssen einige Vorbedingungen erfüllt sein.

STARFACE WinClient

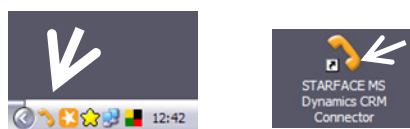


- WinClient muss gestartet sein
- WinClient muss mit STARFACE verbunden sein

Information 1: Vorbedingung STARFACE-WinClient

Erste Voraussetzung ist, dass der STARFACE-WinClient gestartet und mit dem STARFACE Server verbunden ist. Der WinClient lässt sich über seine Verknüpfungen auf dem Desktop oder im Startmenü starten oder auch so konfigurieren, dass er automatisch mit Windows gestartet wird. Ob der WinClient verbunden ist, kann man an seinem Symbol im Infobereich erkennen. Leuchtet dieses in STARFACE-Orange, so ist der WinClient verbunden, erscheint es weiß, so besteht keine Verbindung.

STARFACE MS Dynamics CRM Connector



- Dynamics Connector muss gestartet sein

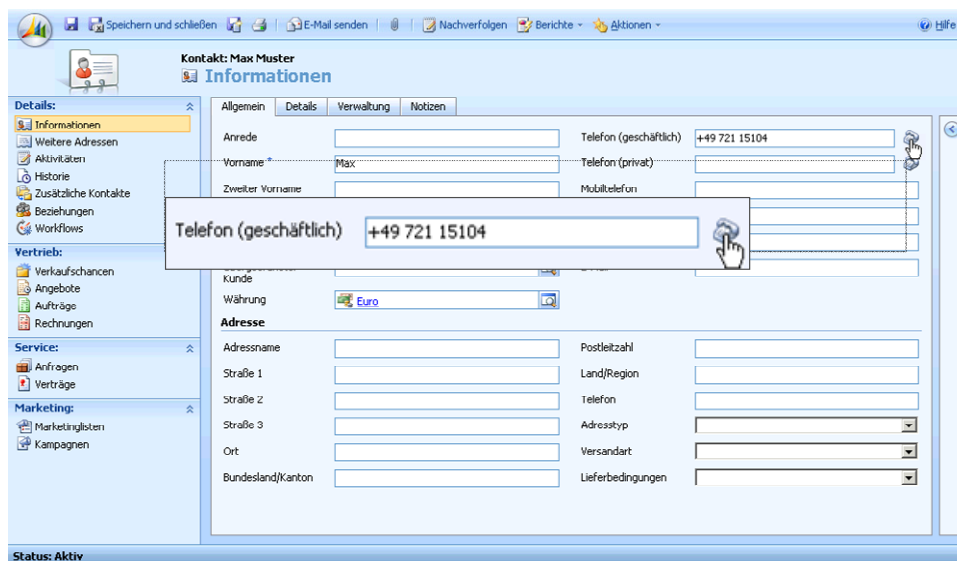
Information 2: Vorbedingung STARFACE MS Dynamics CRM Connector

Daneben muss der bereits konfigurierte STARFACE MS Dynamics CRM Connector auf dem Arbeitsplatzrechner gestartet sein. Er kann ebenfalls über seine Verknüpfungen auf dem

Desktop oder im Startmenü ausgeführt werden. Wenn eine Verknüpfung im Autostart-Ordner angelegt wurde, wird er auch beim Windows-Start automatisch aktiviert. Ob der Dynamics CRM Connector aktiv ist, kann man daran erkennen, dass sein Symbol im Infobereich sichtbar ist.

1.2 Wählen

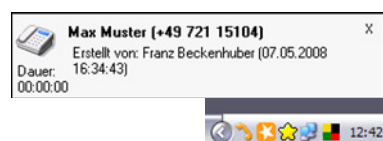
Um einen Kontakt aus Dynamics CRM heraus anzurufen, öffnet man im Kontaktbereich die Detailansicht des betreffenden Kontaktes. Rechts neben den Rufnummernfeldern befindet sich je ein Telefonsymbol.



Information 3: Dynamics - Anruf aus Kontaktansicht

Mit linkem Mausklick auf das Telefonsymbol wird der Anruf gestartet.

1.3 Rufanzeige



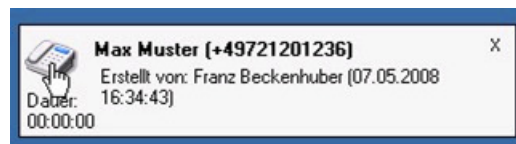
- Anrufanzeige über dem Infobereich

Information 4: Aktiver Telefonanruf

Eingehende wie ausgehende Telefonate werden durch eine Einblendung über dem Infobereich der Windows-Systemleiste angezeigt.

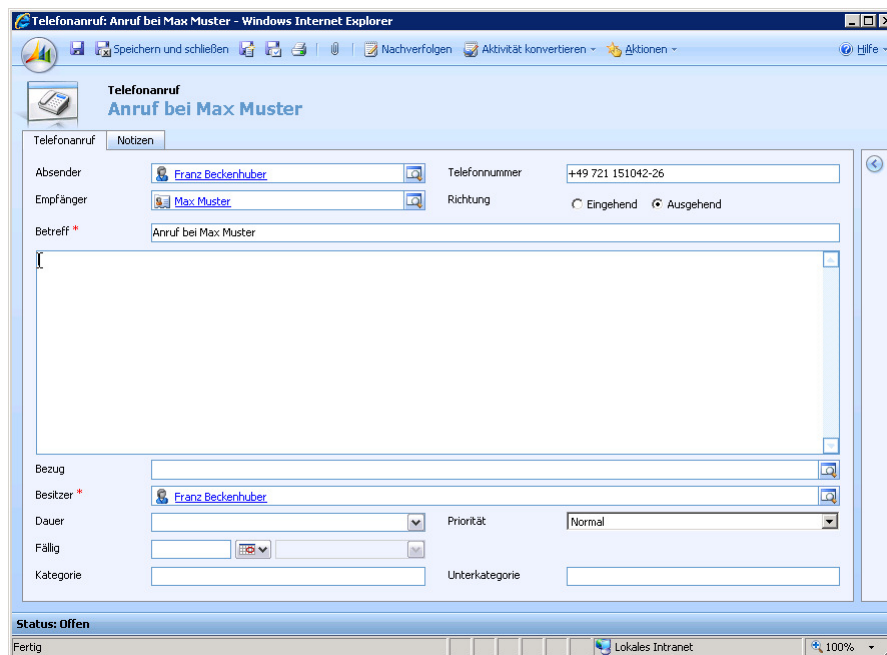
In dieser Anrufanzeige bestehen zwei Optionen:

- 1.) Durch Mausklick auf das Telefonsymbol wird in Dynamics CRM eine Telefonaktivität geöffnet bzw. neu erstellt.



- Durch Klick auf das Telefonsymbol links wird eine Telefonaktivität geöffnet.

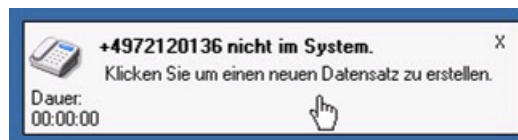
Information 5: Öffnen der Telefonaktivität in Dynamics CRM



Information 6: Anruf als Aktivität in Dynamics CRM

Im Fenster der neuen Aktivität können alle Informationen zu diesem Telefonanruf bearbeitet und für die Nachverfolgung gespeichert werden.

- 2.) Durch Mausklick auf Anrufinformationen wird in Dynamics CRM der zugehörige Kontakteintrag geöffnet bzw. ein neuer Datensatz erstellt.



- Öffnen eines neuen Kontakteintrages aus der Anrufanzeige heraus

Information 7: Unbekannter Teilnehmer

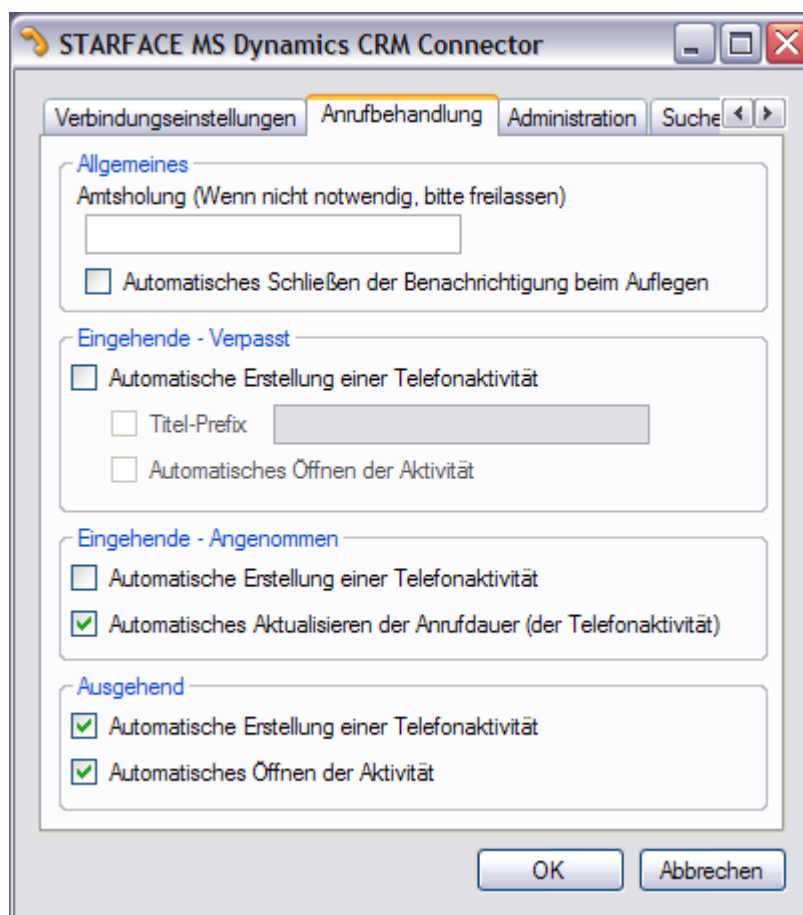


2 Einstellungen

Der STARFACE MS Dynamics Connector bietet Einstellungsmöglichkeiten in gewissen Grenzen für das Verhalten bei ein- und ausgehenden Anrufen.

2.1 Anrufbehandlung

Um das Verhalten des STARFACE MS Dynamics CRM Connectors bei Telefonaten zu ändern, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Icon des Connectors im Infobereich. Im sich öffnenden Kontextmenü wählen Sie „Konfiguration“ und wechseln in den Reiter „Anrufbehandlung“.



Information 8: Konfigurationsbeispiel der Anrufbehandlung

Klicken Sie auf „OK“ um die Änderungen zu speichern. Anschließend aktualisiert der Connector die Verbindung zu Dynamics, um die Änderungen wirksam zu machen.



3 ANHÄNGE

Glossar

Abkürzung, Akronym oder Begriff **Ausgeschriebene Form und/oder Erläuterung**

CRM	Customer Relation Management. Anwendung zur Verwaltung von Kundendaten und Kontakten. Meist mit integrierten E-Mail-Funktionen, Kalender, Berichtssystem etc.
Infobereich	Der Bereich auf der äußersten Rechten der Windows Systemleiste. Er beinhaltet i.d.R. die Zeitanzeige und den Netzwerkstatus.
Microsoft Dynamics CRM	Webbasiertes CRM-System, das von Microsoft Corporation angeboten wird. http://www.microsoft.com/germany/dynamics/crm/default.mspx
STARFACE	Webbasierte Voice-Over-IP-Telefonanlage von vertico software
vertico software	Anbieter der webbasierten Voice-Over-IP-Telefonanlage STARFACE und zugehöriger Integrationsprodukte wie STARFACE MS Dynamics CRM Connector. vertico software GmbH Amalienstr. 81-87 76133 Karlsruhe Deutschland http://www.vertico-software.com/
Windows-Systemleiste	Bestandteil der Windows Oberfläche. Der unterste Bereich mit der Schaltfläche „Start“ links und dem Infobereich rechts.

Index

Anrufbehandlung.....	5	STARFACE WinClient	2
Einstellungen.....	5	Start der Telefonieintegration	2
Rufanzeige.....	3	Wählen.....	3