

STARFACE SugarCRM Connector

BENUTZER-HANDBUCH

Dieses Dokument enthält Informationen für den STARFACE- und SugarCRM-Benutzer zur Verwendung des STARFACE SugarCRM Connectors.

Inhalt

1	Verwendung.....	2
1.1	Registrierung der STARFACE Anmeldedaten in SugarCRM	2
1.2	Anrufe in SugarCRM.....	3
	Eingehende Anrufe.....	3
	Ausgehende Anrufe.....	3
1.3	Notizerfassung.....	5
2	Anhänge.....	6

1 Verwendung

Dieses Kapitel enthält hilfreiche Informationen zur Verwendung des STARFACE SugarCRM Connectors. Für die Verwendung der STARFACE Integration benötigen Sie die Anmeldedaten Ihres STARFACE-Zugangs und die Anmeldung in SugarCRM. Eine Anmeldung an der STARFACE-Benutzeroberfläche oder der STARFACE WinClient ist nicht notwendig.

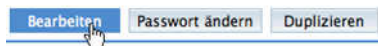
1.1 Registrierung der STARFACE Anmeldedaten in SugarCRM

Um die Zugangsdaten zur STARFACE-Telefonie einzutragen, melden Sie sich wie gewohnt in SugarCRM an. Folgen Sie den Schritten, wie unten abgebildet.

- Systemlink „Mein Konto“



- Schaltfläche „Bearbeiten“.



- Eingabe der STARFACE Anmeldedaten



The image shows a form titled 'STARFACE Anmeldedaten'. It contains two input fields: 'Login-ID:' with the value '0026' and 'Passwort:' with a masked password '*****'. Below the fields are three buttons: 'Speichern', 'Abbrechen', and 'Passwort ändern'. The 'Speichern' button is highlighted with a mouse cursor pointing to it.

Information 1: Kontobearbeitung in SugarCRM

Geben Sie als Anmeldedaten Login-ID und Passwort ein, welche Sie auch zur Anmeldung an der STARFACE Benutzeroberfläche verwenden.

Speichern Sie die Änderung.

1.2 Anrufe in SugarCRM

Dieses Kapitel befasst sich mit eingehenden und ausgehenden Anrufen in SugarCRM.

***Bitte beachten Sie:** Bedingung für deren Anzeige ist das geöffnete Schnellmenü in der linken Spalte der Oberfläche. Wenn Sie Ihre SugarCRM Oberfläche so modifiziert haben, dass das Schnellmenü horizontal unter dem Hauptmenü liegt, wird die Rufanzeige in jedem Fall angezeigt.*

Eingehende Anrufe

Bei einem eingehenden Telefonat öffnet sich die Rufanzeige links oberhalb des Schnellmenüs von SugarCRM. Der Status des noch nicht angenommenen Anrufs wird mit der Überschrift „Klingelt“ dargestellt.



- Anruf noch nicht entgegengenommen



- Das Gespräch wurde angenommen

Information 2: Signalisierung eingehender Anruf

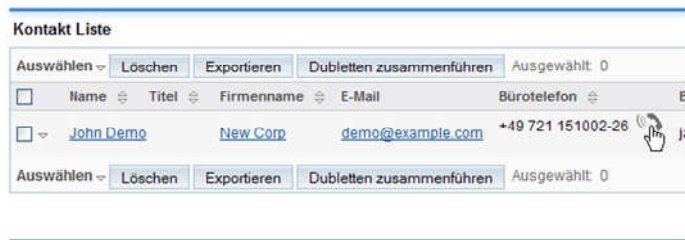
Nehmen Sie das Gespräch am Telefon oder Softphone entgegen. Eine Rufannahme direkt in SugarCRM gestattet SugarCRM nicht.

Ausgehende Anrufe

Anrufe aus SugarCRM werden im Untermenü „Kontakte“ gestartet.

Neben jeder Rufnummer der Kontaktliste und der Einzelsicht eines Kontaktes befindet sich das STARFACE Telefonsymbol. Durch Klick auf das Symbol wird der Anruf aufgebaut.

***Bitte beachten Sie:** Je nach verwendetem Telefon (z.B. Softwarephone) müssen Sie an diesem den Rufaufbau aktiv annehmen, bevor die Verbindung in SugarCRM angezeigt wird.*



- Detailansicht: Anruf aus Kontaktliste



- Die Verbindung wird aufgebaut

Information 3: Rufaufbau

Beim Verbindungsaufbau öffnet sich die Rufanzeige in SugarCRM in der linken Spalte oberhalb des Schnellmenüs. Der Status wird zunächst mit „Rufaufbau“ angezeigt bis die Verbindung zur Gegenstelle steht (d.h. bis das Telefon des Angerufenen klingelt.). Dann ändert sich die Statusanzeige in „Warten auf Antwort“.



- Warten auf die Rufannahme



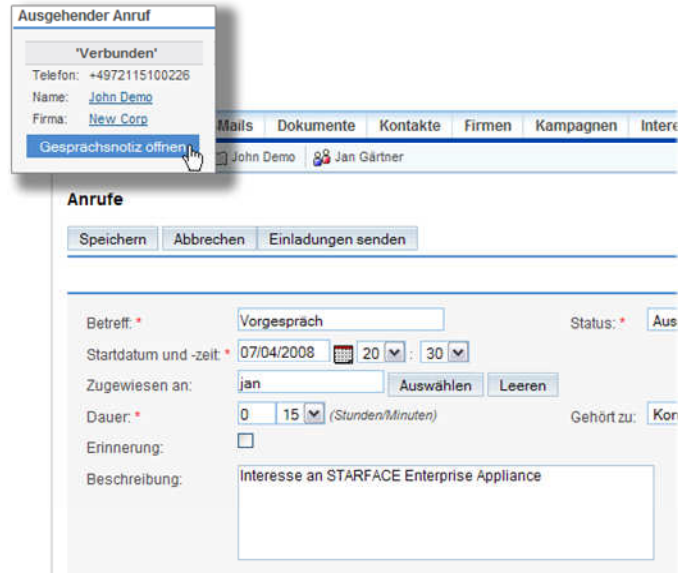
- Aktives Telefonat

Information 4: Die Verbindung ist hergestellt

Der Status „Verbunden“ erscheint, sobald das Gespräch entgegengenommen wird. Wie bei eingehenden Anrufen ist es nicht möglich das Telefonat in SugarCRM zu beenden. Tun Sie dies direkt am Telefon oder, falls geöffnet, im STARFACE Callmanager.

1.3 Notizerfassung

Aus der Rufanzeige kann ein Kalendereintrag zur Nachbearbeitung bzw. Protokollierung des Telefonats angelegt werden. Hierzu klickt man auf die Schaltfläche „Gesprächsnotiz öffnen“.



Information 5: Gesprächsnotiz als neuer Kalendereintrag

Eine Gesprächsnotiz lässt sich in jedem Zustand des Anrufs öffnen. Wenn das Gespräch nicht zustande kommt, kann auch dies protokolliert werden.

2 Anhänge

Glossar

Abkürzung, Akronym oder Begriff	Ausgeschriebene Form und/oder Erläuterung
Callmanager	Bereich der STARFACE-Benutzeroberfläche, der zur Anzeige und Behandlung von Telefonanrufen verwendet wird.
CRM	Customer Relationship Management. Anwendung zur Verwaltung von Kundendaten und Kontakten. Meist mit integrierten E-Mail-Funktionen, Kalender, Berichtssystem etc.
STARFACE	Serverbasierte Voice-Over-IP-Telefonanlage von vertico software
SugarCRM Inc.	Anbieter des webbasierten CRM-Systems SugarCRM. http://www.sugarcrm.com/
SugarCRM	Webbasiertes CRM-System, das von SugarCRM Inc. angeboten wird und sowohl in einer Open-Source-Version als auch kommerziell erhältlich ist. http://www.sugarcrm.com/crm/
vertico software	Anbieter der Voice-Over-IP-Telefonanlage STARFACE und zugehöriger Integrationsprodukte wie STARFACE SugarCRM Connector. vertico software GmbH Amalienstr. 81-87 76133 Karlsruhe Deutschland http://www.vertico-software.com/

Index

Anmeldedaten.....	2	Notizerfassung.....	5
Ausgehende Anrufe	3	Rufanzeige.....	3
Eingehende Anrufe	3		