

TelephoneIntegration für MS Dynamics CRM 2011

TelephoneIntegration verbindet Telefonsysteme (TAPI, OCS, Lync und/oder Skype) mit Microsoft Dynamics CRM. Die Benutzeroberfläche wird in Form eines übersichtlichen Pop-Up-Fensters, dem Ballon, bereitgestellt. Dieser Ballon enthält alle notwendigen Funktionalitäten für eine effizientere Handhabung von eingehenden und ausgehenden Anrufen.

Hauptfunktionalitäten:

- Jeder Telefonanruf wird mittels einer Call-Box angezeigt. Diese enthält alle Details über den Anruf (Dauer, etc.) und den Anrufer/Angerufenen (Name, Wohnort, etc.).
- Das Kontextmenü beinhaltet mehrere CRM-Funktionalitäten, wie z.B.:
 - Öffnen eines CRM-Datensatzes
 - Erstellen eines CRM-Datensatzes
 - Erstellen einer CRM-Aktivität
- Die integrierte CRM Suche ermöglicht eine direkte Suche nach Datensätzen (z.B. nach Kontakten, Leads, Firmen, etc.) und das Starten ausgehender Anrufe direkt im Ballon. Daher ist es nicht mehr notwendig, das CRM explizit zu öffnen, um einen Anruf zu tätigen. Zusätzlich kann die Anruf-History durchsucht werden.

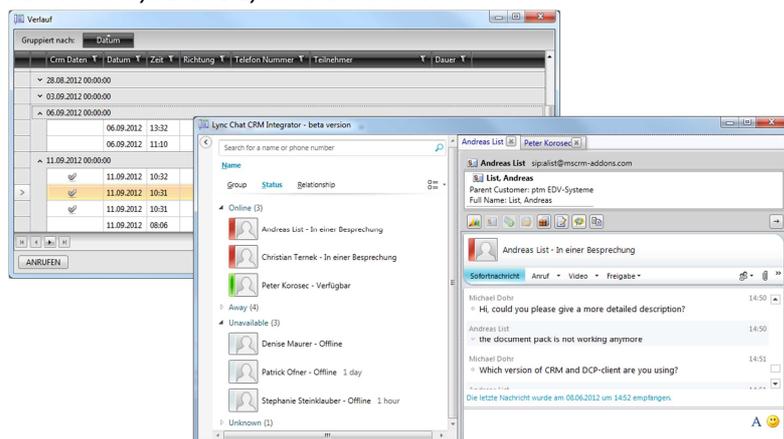
Es gibt mehrere Möglichkeiten, einen **ausgehenden Anruf** zu initiieren:

- Ein Anruf kann direkt aus dem CRM gestartet werden, indem man auf den Call-Number Button im CRM Menü klickt. Danach scheint der Ballon mit allen verfügbaren Nummern des CRM-Datensatzes auf und Benutzer können die Nummer, die gewählt werden soll, aussuchen.
- Die direkte Anruhfunktion ermöglicht es, Anrufe direkt aus dem Ballon heraus zu starten. Benutzer müssen lediglich die Telefonnummer in den Ballon eingeben.
- Die Clipboard-Integration ermöglicht es, eine Nummer z.B. aus einer Email-Signatur zu kopieren und den Anruf sofort zu starten.

History

Die History verfolgt vorangegangene Anrufe nach. Es ist möglich, Anrufdauern mit Hilfe der Gruppierungs- und Sortierungsfunktion zu analysieren und schnelle Rückrufe zu tätigen. Zusätzlich können CRM Datensätze (z.B. Kontakte, Leads, etc.) direkt in der History erstellt werden.

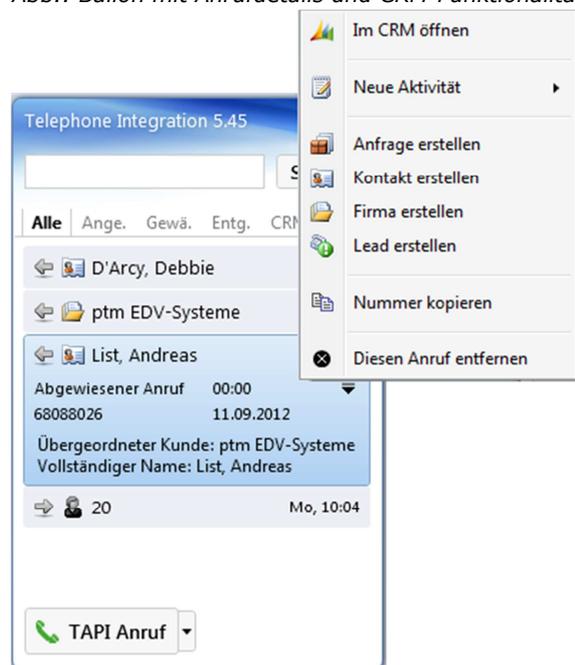
Abb.: History und TI Lync Chat Fenster



MS Lync Chat Integration

TelephoneIntegration bietet die Möglichkeit, den Microsoft Lync Chat mit MS Dynamics CRM zu verbinden. Es stellt ein eigenes TelephoneIntegration Lync Chat Fenster mit allen aktuellen Chat-Konversationen zur Verfügung. Informationen, die über die Chat-Partner gespeichert sind, werden aus dem CRM abgerufen und in diesem Fenster angezeigt. Weiters haben Benutzer die Möglichkeit, die CRM-Datensätze der Chat-Partner direkt in diesem Fenster zu öffnen, oder neue Datensätze anzulegen, sollten die Informationen der Chat-Partner noch nicht im CRM gespeichert sein. Zusätzliche Optionen sind z.B. die strukturierte Speicherung der Chat-Inhalte mittels einer Chat- oder Brief-Aktivität, das Kopieren des gesamten Chat-Inhaltes mit nur einem Klick, etc.

Abb.: Ballon mit Anrufrdetails und CRM-Funktionalitäten



Integration

TelephoneIntegration unterstützt drei mögliche Schnittstellen, um Telefonsysteme mit dem CRM zu verbinden:

- Direkte Verbindung via TAPI (TAPI Treiber erforderlich)
- OCS (**O**ffice **C**ommunications **S**ervices) / **Lync**
- Skype-Integration  

Verfügbarkeit

- MS Dynamics CRM 2011 **On-Premise** (RTM) / **Hosted** (IFD) / **Online**

Lizenzierung (Preise exkl. MwSt)

| | |
|----------------------------------|------|
| Serverlizenz: (5 CALs inklusive) | 600€ |
| Zusätzliche CAL: | 110€ |
| Jährlicher Support: | 22€ |