



TelephoneIntegration collega il sistema telefonico (TAPI, OCS, Lync e/o Skype) con Microsoft CRM. L'interfaccia utente principale è fornita da una finestra pop-up, il palloncino. Il palloncino fornisce tutte le funzionalità necessarie per una gestione più efficiente delle chiamate in arrivo ed in uscita.

Caratteristiche principali:

- Ogni chiamata si riferisce ad una „call box“ che contiene tutti i dettagli sulla chiamata (durata, direzione, ...) e il chiamante (nome, località, ...).
- Il menu contestuale fornisce diverse funzionalità CRM-come ad esempio
 - Apri record CRM
 - Crea nuovo record (per esempio un contatto)
 - Crea una attività CRM
- La ricerca CRM integrata permette una ricerca diretta di records CRM (azienda, contatti, lead) e un avvio diretto delle chiamate in uscita all'interno del palloncino. Pertanto, non è necessario aprire esplicitamente CRM per iniziare una chiamata in uscita.

Ci sono diversi modi per avviare le chiamate in uscita:

- Una chiamata può essere avviata direttamente all'interno di CRM cliccando sul nuovo pulsante „call-number“ inserito nel menu CRM.
- L'opzione diretta di chiamata permette agli utenti di avviare una chiamata direttamente dal palloncino inserendo un numero di telefono.
- L'integrazione Appunti offre la possibilità di copiare un numero, ad esempio da una segnature e-mail per iniziare la chiamata immediatamente.

History

La history mantiene una traccia dettagliata sulle chiamate precedenti. Questo permette di analizzare le durate delle chiamate utilizzando la raggruppamento utili / ordinamento caratteristiche. Inoltre, gli utenti sono in grado di chiamare rapidamente indietro selezionando una qualsiasi chiamata precedente telefonata.

MS Lync Chat Integrazion

La integrazione telefonica offre la possibilità di collegare il MS Lync chat con MS Dynamics CRM. Esso fornisce una propria finestra di Lync-chat con tutte le conversazioni chat in corso. Inoltre, le informazioni memorizzate sui chat-partner vengono recuperati dal CRM e visualizzati all'interno di questa finestra. Inoltre, gli utenti sono in grado di aprire i relativi CRM consente di registrare direttamente da questa finestra o per creare nuovi record (ad esempio contatti, lead, ecc). Ulteriori opzioni disponibili sono ad esempio salvare i contenuti di chat all'interno del CRM in un modo strutturato, creando una attività chat o lettere, o copiare l'intero contenuto chat cliccando su un solo pulsante, ecc

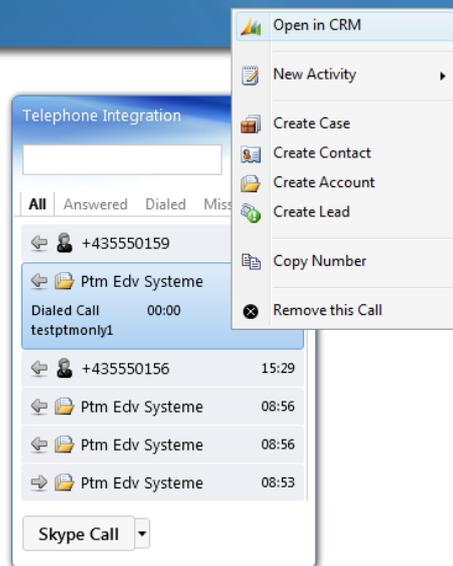
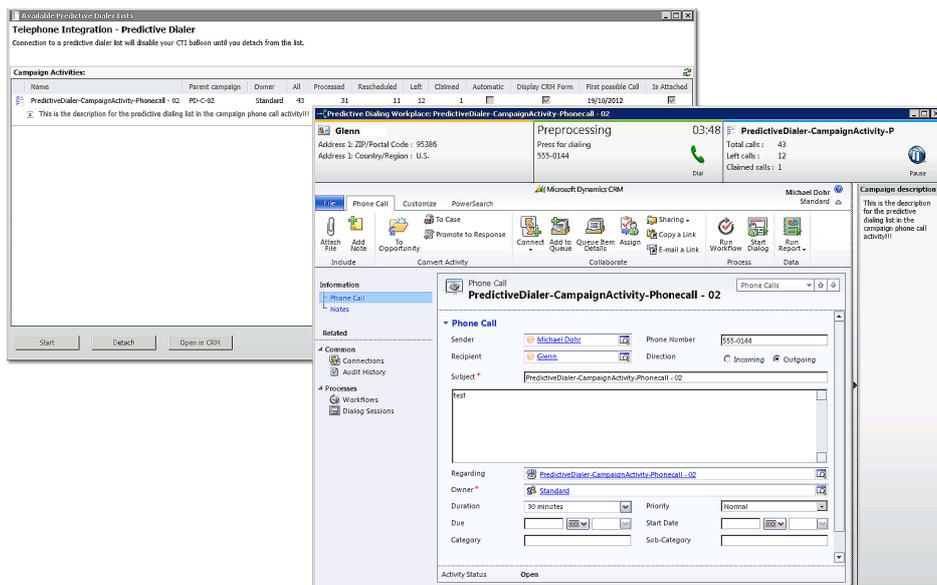
Integrazione

L'integrazione telefono supporta tre diverse interfacce per il collegamento di sistemi di telefonia con CRM:

- Connessione diretta tramite TAPI (richiede TAPI-driver)
- OCS (Office Communications Services) / Lync
- Skype

Disponibilità

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



Licensing (Prezzi IVA esclusa)

Licenza Server: (5 CALs inclusi)	600€
Extra CAL:	110€
Supporto annuale:	22€