## Anrufe im CRM speichern

TIPP Falls Ihre Telefonanlage eine TAPI Schnittstelle besitzt, können Sie mit wenigen Schritten ihre ankommenden Anrufe in PC Caddie erfassen:

Zuerst muss die ext. Software "Phoner" heruntergeladen und installiert werden. Download

Während der Installationsroutine muss der Zugang zur Telefonanlage eingerichtet werden. WICHTIG: Das Programm Phoner sollte nach der korrekten Installation Anrufe entgegennehmen und tätigen können!

Jetzt laden Sie die Datei CALL.bat herunter und speichern diese im lokalen PC Caddie Verzeichnis ab. (Normalerweise C:\PCCADDIE\USER\_1\PROGRAMM)

In der CALL.bat steht der Aufruf für PC Caddie mit der anrufenden Telefonnummer. WICHTIG: Sollte PC Caddie nicht unter C:\PCCADDIE\USER\_1\PROGRAMM gestartet werden muss der Pfad in der Datei angepasst werden.

Jetzt kann in der Software Phoner unter  $\rightarrow$  Optionen  $\rightarrow$  externe Applikation die CALL.bat Datei aus dem PC Caddie Ordner ausgewählt werden:

Eingehender Anruf	
C:\PCCADDIE\USER_1\PROGRAMM\CALL.bat	
Verbundener Anruf	
Beendeter Anruf	

Nachdem diese Schritte durchgeführt wurden können schon Anrufe in PC Caddie im CRM geöffnet werden.

¢	16.11. 11:10	C Anruf von:	700 auf Christof	Bucheli (29	(8)
¢	16.11. 14:07	CAnruf von:	Carmela Hodel	(213) auf Ch	ristof Bu
¢	17.11. 15:43	C Anruf von:	Rosemarie Quic	kert (224) au	u <mark>f Chris</mark> to
¢	17.11. 15:57	Anruf von:	Carmela Hodel	(213) auf Ch	ristof Bu
¢	17.11. 16:12	C Anruf von:	Carmela Hodel	(213) auf Ch	ristof Bu
¢	18.11. 09:12	Anruf von:	Stefanie Stökle	(223) auf Ch	ristof Bu
¢	18.11. 09:34	Anruf von:	Stefanie Stökle	(223) auf Ch	ristof Bu
Ō	18.11. 14:22	Anruf von:	Rachid El Ayout	oi (275) auf (	Christof E
¢	23.11. 16:12	C Anruf von:	Carmela Hodel	(213) auf Ch	ristof Bu
¢	23.11. 16:34	Anruf von:	Carmela Hodel	(213) auf Ch	ristof Bu
¢	23.11. 16:52	C Anruf von:	Carmela Hodel	(213) auf Ch	ristof Bu
@ Ar	nhang öffnen	FG	🖍 Zeile bear	beiten	F7

Jetzt fehlt nur die Kategorie z.B. Telefonanruf um bei eingehenden Anrufen direkt das Ticket automatisch zu öffnen.

Kontakt:	smbe Schmedo	ding, Benedikt	6			Ξ	= •••	<b>√</b> <u>о</u> к	F12
	Ansprechpartner:					▶ Wahl	F3		
Projekt:	÷						F4	Sichern	F11
								erledigt	F9
Kategorie:	Telefon-Termir	n			*	/ Edit			
Betreff:									
Anruf von 02	13455678						~	Projekt	
auf MSN:								? Rückfrage	-
								Antwort	
								() <u>S</u> tamp	
								💉 Info-Link	
								Privat	F5
								<u>P</u> rivat	F5
								Privat	F5
								Privat	F5
(						,	~	Privat	F5
<			22.00			3	~	Privat	F5
< Termin:	01.07.2020	Zeit:	09:19	Dauer erwartet:	: :	>	~	Privat	F5
< <u>T</u> ermin: <u>E</u> rinnerung:	01.07.2020	<u>Z</u> eit: Zeit:	09:19	<u>D</u> auer erwartet: Da <u>u</u> er:	:	)		Privat	F5
< Termin: Erinnerung: Eür:	01.07.2020 • • •	Zeit: Zeit: er	09:19	Dauer erwartet: Da <u>u</u> er: Von:	: : : Carmela	)	~	Privat	F5
< <u>I</u> ermin: <u>E</u> rinnerung: <u>F</u> ür: Si <u>c</u> htbar:	01.07.2020 	Zeit: Zeit: er er	09:19	Dauer erwartet: Dauer: Von: erledigt:	: : : Carmela		~	Privat	FS
< <u>T</u> ermin: <u>E</u> rinnerung: <u>E</u> ür: Si <u>c</u> htbar: <u>S</u> tatus:	01.07.2020  Alle Bedien Alle Bedien Offen	Zeit: Zeit: er er	09:19	Dauer erwartet: Dauer: Von: erledigt: am:	: : : Carmela	>		Privat	F5
< <u>T</u> ermin: <u>E</u> rinnerung: <u>E</u> ür: Sightbar: Sightbar: Status: Erstellt:	01.07.2020  Alle Bedien Alle Bedien Offen	Zeit: Zeit: er er	09:19	Dauer erwartet: Dauer: Von: erledigt: am: Geändert:	: : : Carmela 01.07.20, 09:21:	41		Privat	FS
<pre> <u> Iermin:</u> <u> Frinnerung:</u> <u> Für:</u> Sightbar: <u> Status:</u> Erstellt: </pre>	01.07.2020  Alle Bedien Alle Bedien offen Im <u>M</u> itarbeite	Zeit: Zeit: er er	09:19 : •	Dauer erwartet: Dauer: Von: erledigt: am: Geändert: ✓ Neuer Eint	: : : Carmela 01.07.20, 09:21: rag	41		Privat	FS
<pre></pre> Iermin: Erinnerung: Eür: Sightbar: Status: Erstellt: Anhang:	01.07.2020  Alle Bedien Alle Bedien Offen Im <u>M</u> itarbeite	Zeit: Zeit: er er erplan anzeige	09:19 : •	Dauer erwartet: Da <u>u</u> er: Von: erledigt: am: Geändert: ✓ Neuer Eint	: : Carmela 01.07.20, 09:21: rag	41		Privat	F5

Wenn sie in der Kategorieauswahl auf Neu klicken und als Kurzkennung CALL und bei Beschreibung z.B. Telefonanruf eingeben öffnet PC Caddie das Ticket direkt.

	Alphabetisch		<u>✓ о</u> к
ATT	Anhang	^	Y Abbruch
ANM	Anmeldung		∧ Approxim
ANONYM	Anonymisierung		
CALL	Anruf		
ANSP			
AUBE	Ausbildungs-Bescheinigung		
AUSW	Ausweis-Bestellung		
BOF	Backoffice-Arbeit		
BRIEF	Brief, allgemein		
CRYPT	Crypt-Info		
ALINK	Datensatz-Verknüpfung		
MAIL	E-Mail	~	
Mehrfach	anlage	F6	
Ansprech	oartoer umwandelo	50	



Ab sofort Öffnen sich bei gestarteter Software Phoner und PC Caddie ein CRM Eintrag bei jedem Anruf. TIPP Wenn die Rufnummer korrekt in PC Caddie hinterlegt ist, wird sogar dem Anruf direkt der richtige Anprechparter zugewiesen.