

Handbuch Coligo Connect Configuration Tool



Version 1.0

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	3
2. Installation Coligo Connect Configuration Tool.....	3
2.1 Download.....	3
2.2 Installation.....	3
2.3 Anmeldung.....	4
3. Konfiguration und Datenbankanbindung Coligo Connect Configuration Tool	4
3.1 Anschaltung von Anwendungen per Template.....	6
3.2 Benutzerdefinierte Konfiguration / Datenbankanbindung.....	7
3.2.1 Excel-Datei	7
3.2.2 ODBC Anschaltung	7
3.2.3 Textdatei	7
3.2.4 Templates	7
3.3 Erkennungsfelder	7
3.4 Rufnummereinstellungen & Intervall der Synchronisierung	8
3.5 Coligo DESKTOP Benachrichtigung einrichten.....	8
3.6 Aktion mit Klick einstellen (optional).....	9
3.6.1 Aktion in einer aktiven Anwendung ausführen	9
3.6.2 Anwendung starten.....	9
3.6.3 Webseite öffnen.....	10
3.6.4 Vordefiniertes Skript verwenden.....	10
3.7 Vorhandene Konfiguration überarbeiten	10
4. Darstellung in Coligo DESKTOP	11
4.1 Coligo Connect Lizenzprüfung	11
4.2 Kontaktinformationen bei eingehenden und bei ausgehenden Anrufen	12
4.3 Aktion (z.B. CRM-Anbindung) aus Coligo DESKTOP ausführen.....	13

1. Einleitung

Coligo Connect ermöglicht die Integration Ihres CRM- und ERP-Systems sowie weiterer Kontaktdatenbanken in den Coligo DESKTOP Client Ihrer Managed Voice 3 Lösung. Nach der Installation und Konfiguration des Coligo Connect Configuration Tools werden eingehende Anrufe erkannt und, sofern die Rufnummer des Anrufers in Ihrem CRM-/ERP-System oder Ihrer Kontaktdatenbank hinterlegt ist, der Name sowie weitere Informationen in einer Coligo DESKTOP Benachrichtigung angezeigt. Durch das Klicken auf die Benachrichtigung wird die passende Kundenmaske in Ihrer CRM- oder ERP-Anwendung geöffnet. Die Kontaktinformationen werden ebenfalls bei abgehenden Anrufen angezeigt.

Coligo Connect ist ein teilnehmerbasiertes Add-on und kann nur in Kombination mit Managed Voice 3 von Voiceworks verwendet werden.

2. Installation Coligo Connect Configuration Tool

Um Kontaktinformationen im Coligo DESKTOP Client bei einem Anruf angezeigt zu bekommen, müssen diese Informationen zu uns repliziert werden. Dafür wird das Coligo Connect Configuration Tool auf einem Windows Computer, welcher auf die gewünschte Ursprungsdatenbank zugreifen kann, installiert. Die zu uns replizierten Kontaktinformationen werden bei einem Anruf den Teilnehmern Ihres Kundenkontos in Coligo DESKTOP angezeigt, welche das Coligo Connect Add-on gebucht haben.

2.1 Download

Das Coligo Connect Configuration Tool finden Sie in InTouch zum Herunterladen.

2.2 Installation

Sie können die Installation starten, indem Sie die Datei des Coligo Connect Configuration Tools auf dem gewünschten Computer ausführen. Die Installation muss mit einem Windows-Benutzerkonto erfolgen, welches über Installationsrechte verfügt. Am Ende der Installation werden Sie gefragt, ob eine Verknüpfung auf dem Desktop erstellt werden soll und ob Sie das Coligo Connect Configuration Tool sofort nach der Installation starten möchten.

2.3 Anmeldung

Nachdem die Installation des Coligo Connect Configuration Tools abgeschlossen ist, wird der Client automatisch gestartet (sofern ausgewählt, siehe 2.2). Um das Coligo Connect Configuration Tool nutzen zu können benötigen Sie neben einer Managed Voice 3 Teilnehmernebenstelle einen Webuser mit Administratorrechten. Wenn diese Voraussetzungen erfüllt sind, können Sie sich mit Ihren Webuserdaten (E-Mail-Adresse und Kennwort) anmelden.

Geben Sie Ihre Webuserdaten ein und aktivieren Sie das Kästchen "Remember my credentials", damit Ihre Anmeldedaten gespeichert werden. Klicken Sie dann auf "Sign in", um sich anzumelden.

Sie können nun mit der Konfiguration des Coligo Connect Configuration Tools beginnen.

3. Konfiguration und Datenbankanbindung Coligo Connect Configuration Tool

Das Coligo Connect Configuration Tool repliziert die Kontaktinformationen aus Ihrem System in die Cloud, damit eingehende und abgehende Anrufe erkannt und die gewünschten Kontaktinformationen in Coligo DESKTOP angezeigt werden. Standardmäßig werden die Kontaktinformationen täglich synchronisiert. Aus diesem Grund ist es ratsam, das Tool dauerhaft oder regelmäßig auf einem Windows-Computer oder -Server auszuführen.

Unter "General Information" finden Sie die Version des Tools und können die Sprache einstellen (Englisch oder Niederländisch). Auf der linken Seite können Sie sehen ob eine Anwendung bzw. Datenbank bereits angebunden worden ist und haben die Möglichkeit weitere Anwendungen oder Skripte hinzuzufügen.

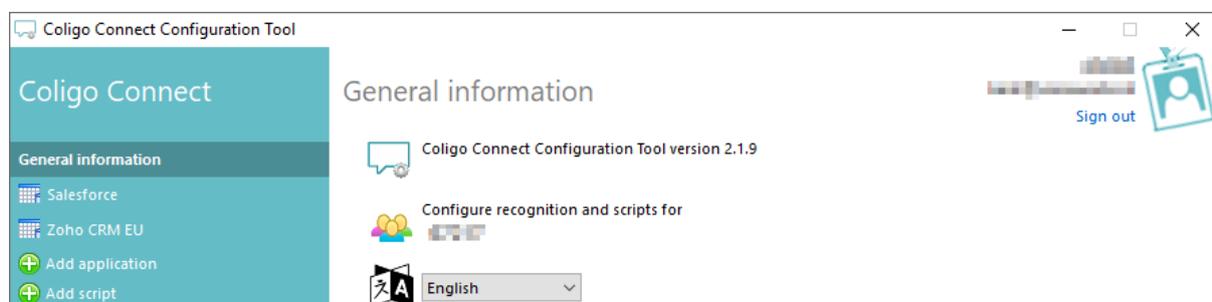


Abbildung 1: Übersicht Coligo Connect Configuration Tools



3.1 Anschaltung von Anwendungen per Template

Eine große Anzahl von Anwendungen wird direkt per Template unterstützt. Klicken Sie auf “Add application” um die Templates angezeigt zu bekommen. Die Liste wird regelmäßig aktualisiert.

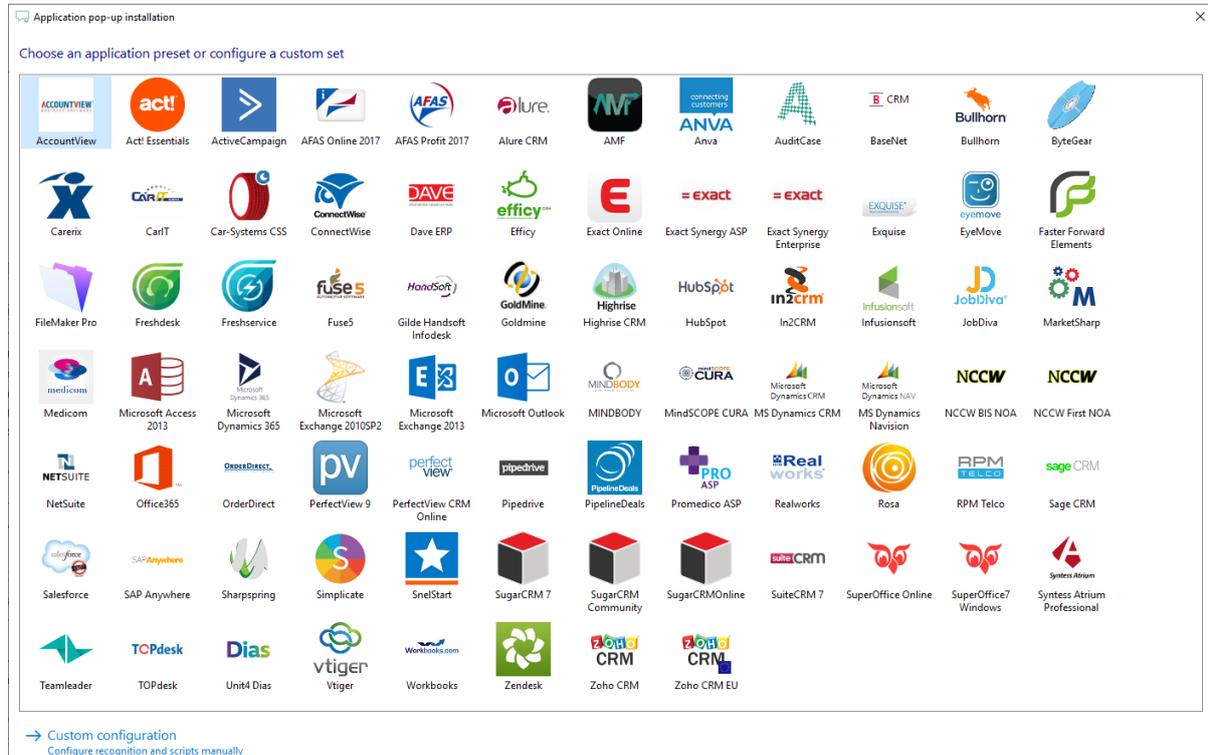


Abbildung 2: Templates Coligo Connect Configuration Tool (Stand 31.01.2019)

Wählen Sie ein Template aus und geben Sie die jeweiligen Anmeldedaten ein. Falls vorhanden, finden Sie über das PDF-System zu dem jeweiligen Template eine spezifische Anleitung.

Abbildung 3: Beispieltemplate

3.2 Benutzerdefinierte Konfiguration / Datenbankanbindung

Wenn Sie eine Datenbank anbinden möchten, die nicht in der Templateliste angezeigt wird, klicken Sie auf "Custom configuration".

3.2.1 Excel-Datei

Viele CRM-Anwendungen bieten die Möglichkeit, Daten als csv-Datei zu exportieren. Solche Exportdateien können angebunden werden. Dafür muss auf dem Windows-Computer Excel in der 32bit-Version installiert sein.

3.2.2 ODBC Anschaltung

Verwenden Sie eine ODBC-Methode (Open Database Connectivity), um die Datenbank Ihres CRM-System anzubinden.

3.2.3 Textdatei

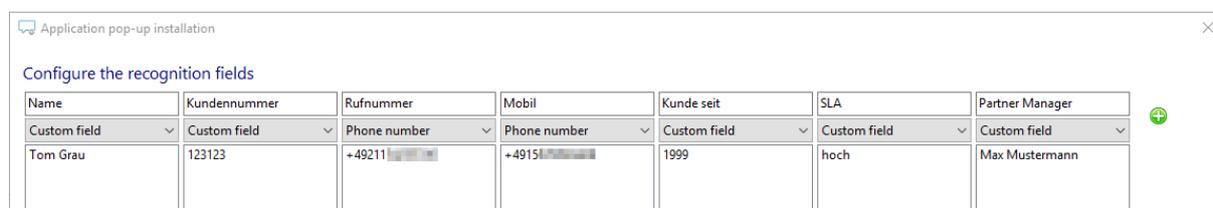
Sie können für den Import ebenfalls Textdateien (txt) auswählen.

3.2.4 Templates

Die vorhandenen Templates werden tabellarisch unter "Choose an application-specific method" angezeigt.

3.3 Erkennungsfelder

Nachdem Sie ein Template oder eine Datenbank ausgewählt haben, erkennt das Coligo Connect Configuration Tool die jeweiligen Spalten mit Kontaktinformationen. Diese werden in einer Übersicht angezeigt. Die ersten 20 Ergebnisse dienen als Beispielinformation. Das Coligo Connect Configuration Tool versucht Spalten mit Rufnummern zu erkennen und diese zu normalisieren. In der zweiten Zeile steht für die jeweilige Rufnummernspalte "Phone number". Falls gewünscht können Sie andere Rufnummerspalten selbst definieren. Die Rufnummererkennung erfolgt in Coligo DESKTOP anhand der Rufnummern in der "Phone number"-Spalte.



Name	Kundenummer	Rufnummer	Mobil	Kunde seit	SLA	Partner Manager
Custom field	Custom field	Phone number	Phone number	Custom field	Custom field	Custom field
Tom Grau	123123	+49211	+49151	1999	hoch	Max Mustermann

Abbildung 4: Wählen Sie die Datenbankspalten mit Telefonnummern aus

3.4 Rufnummereinstellungen & Intervall der Synchronisierung

Im nächsten Schritt wählen Sie die Vorwahl ohne 0 aus (z.B. 211) und den Ländercode ohne 0 (z.B. 49 für Deutschland). Wählen Sie dann aus in welchem Intervall die Synchronisierung erfolgen soll.

The screenshot shows a dialog box titled "Application pop-up installation". It contains two sections:

- Enter the import number settings:**
 - Database area code: 211
 - Database country code: 49
- Synchronization:**
 - Automatic synchronization every day (selected in a dropdown menu)

Abbildung 5: Rufnummereinstellung & Intervall der Synchronisierung

3.5 Coligio DESKTOP Benachrichtigung einrichten

Nachdem Sie die Erkennungsfelder festgelegt haben, können Sie die Pop-up-Benachrichtigung von Coligio DESKTOP konfigurieren. Sie können festlegen, welche Informationen in der Benachrichtigung angezeigt werden sollen, wenn eine Rufnummer erkannt wurde. Sie können hier Text eingeben und Parameter entweder aus Daten Ihrer CRM-Anwendung über "Add recognition field" oder Parameter aus den Daten des Anrufs "Add call fields" verwenden.

The screenshot shows a dialog box titled "Application pop-up installation" with the "Client call notification" section active. It includes the following elements:

- Client call notification:** Configure the information you want the client to show when a caller is recognized from this set.
- Notification Content:** A text area containing:
 - Name: Name
 - Kundennummer: Kundennummer
 - Rufnummer: Rufnummer
 - Mobil: Mobil
 - Kunde seit: Kunde seit
 - SLA: SLA
 - Partner Manager: Partner Manager
- Footer:**
 - * Windows allows a maximum of 255 characters
 - Buttons: "Add recognition field" and "Add call field"

Abbildung 6: Konfiguration der Benachrichtigung

3.6 Aktion mit Klick einstellen (optional)

Über „Add script“ können Sie festlegen welche Aktion aufgeführt werden soll, wenn der Managed Voice Teilnehmer auf die Kundenkarte in der Coligo DESKTOP Benachrichtigung klickt (Beispiel siehe Kapitel 4.3). Sie können aus mehreren Aktionen wählen:

- Aktion in einer aktiven Anwendung ausführen
„Perform an action in an active application“
- Anwendung starten
„Start an application“
- Webseite öffnen
„Open a webpage“
- Vordefiniertes Skript verwenden
„Use a predefined script“

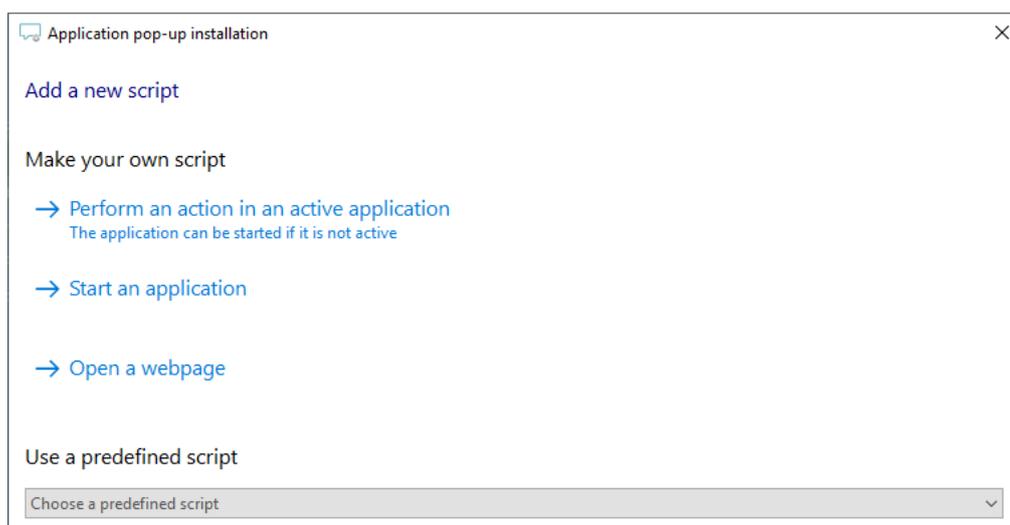


Abbildung 7: Wählen Sie die Aktion aus, die bei Klicken auf die Kundenkarte ausgeführt werden soll

3.6.1 Aktion in einer aktiven Anwendung ausführen

Sie können eine Aktion in einer Anwendung ausführen lassen, die bereits aktiv ist. Hierfür können Sie aus einer Liste aktiver Anwendungen auswählen. Während der Ausführung des Triggers kann die Anwendung auch gestartet werden, wenn sie zu diesem Zeitpunkt nicht aktiv ist.

3.6.2 Anwendung starten

Sie können eine Anwendung mit angegebenen Parametern / Argumenten starten, unabhängig davon ob sie gerade aktiv ist oder nicht.

3.6.3 Webseite öffnen

Sie können eine bestimmte Webseite öffnen lassen. In der URL der Webseite können Sie automatisch Parameter auf der Basis von Erkennungsfeldern eingeben, z. B. eine Kundennummer um sofort die richtige Kundenmaske zu öffnen.

3.6.4 Vordefiniertes Skript verwenden

Sie können ein vordefiniertes Skript aus dem Dropdown-Menü auswählen.

3.7 Vorhandene Konfiguration überarbeiten

Wenn die CRM-Anwendung bereits konfiguriert wurde, können Sie diese Konfiguration überarbeiten. Klicken Sie dazu in der linken Navigationsleiste auf die gewünschte Applikation.

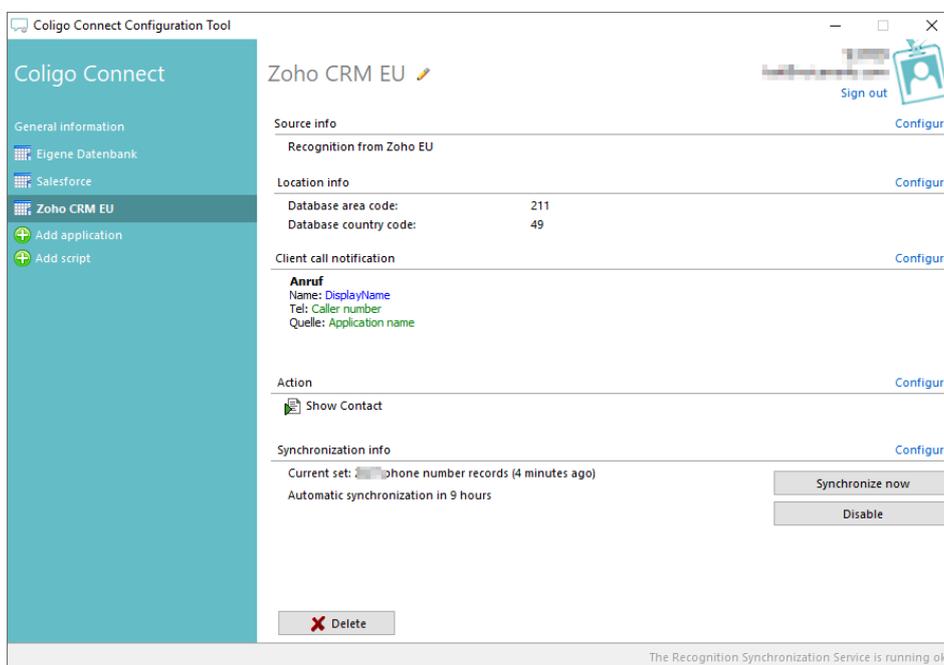


Abbildung 8: Konfiguration überarbeiten

- Unter „Source info“ sehen Sie die Datenquelle. Klicken Sie auf „Configure“, um diese zu überarbeiten.
- Unter „Location info“ finden Sie die Standardinformationen Vorwahl und Ländercode. Wenn in der Ursprungsdatenbank die Vorwahl oder der Ländercode fehlen sollten, werden die hier eingetragenen Informationen verwendet.

- Unter „Client call notification“ können Sie die Coligo DESKTOP Benachrichtigung konfigurieren.
- Unter „Action“ können Sie eine Aktion bzw. Skript hinzufügen und vorhandene Skripte löschen oder bearbeiten.
- Unter „Synchronization info“ können Sie die Häufigkeit auswählen, mit der das Coligo Connect Configuration Tool Ihre CRM-Kontaktdatenbank mit der Coligo Connect Cloud synchronisieren soll. Standardmäßig erfolgt dies täglich. Sie können wählen, dass die Synchronisierung stündlich, täglich oder wöchentlich ausgeführt wird. Ebenfalls zur Auswahl steht eine manuelle Synchronisierung. Um diese zu starten klicken Sie dann auf „Synchronize now“.

4. Darstellung in Coligo DESKTOP

Nachdem die Daten synchronisiert wurden und eine Aktion festgelegt wurde, erhalten Managed Voice3 Teilnehmer mit dem Coligo Connect Add-on die jeweiligen Kontaktinformationen bei einem Anruf im Coligo DESKTOP Pop-up angezeigt.

4.1 Coligo Connect Lizenzprüfung

Jeder Teilnehmer, welcher bei einem Anruf in Coligo DESKTOP Kontaktinformationen angezeigt bekommen soll, benötigt eine Coligo Connect Lizenz. Ob Sie eine aktive Lizenz haben, können Sie in Coligo DESKTOP unter „Mein Profil“ überprüfen.

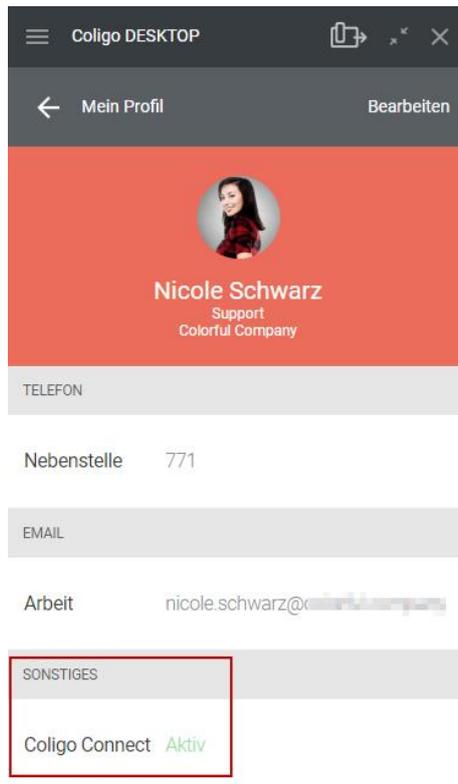


Abbildung 10: Lizenzüberprüfung

4.2 Kontaktinformationen bei eingehenden und bei ausgehenden Anrufen

Coligo Connect zeigt die gewählten Kontaktinformationen (siehe Kapitel 3.5) in der Coligo DESKTOP Popup-Benachrichtigung bei eingehenden sowie bei ausgehenden Anrufen an.

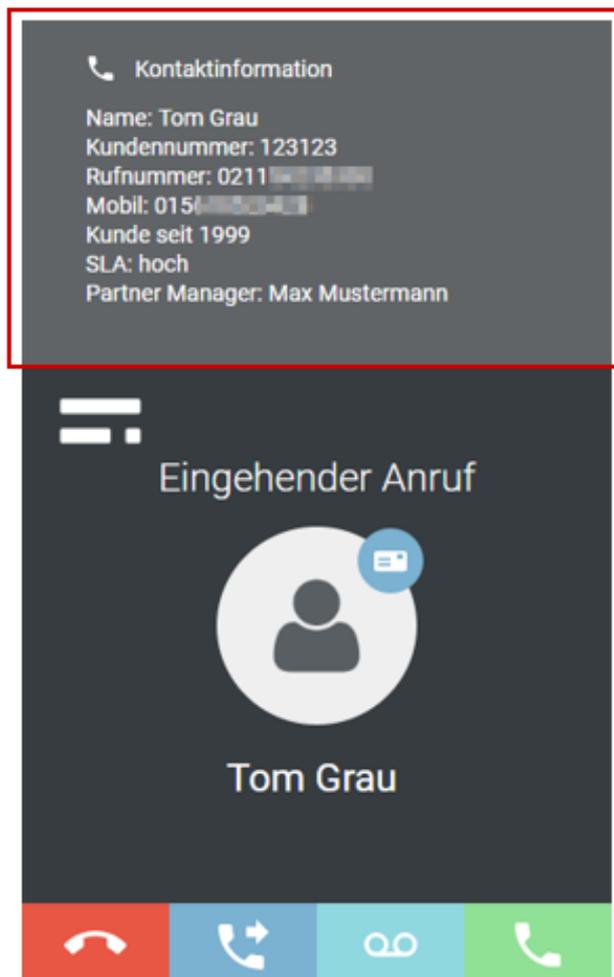


Abbildung 11: Kontaktinformationen

4.3 Aktion (z.B. CRM-Anbindung) aus Coligo DESKTOP ausführen

Die vom Administrator definierte Aktion (siehe Kapitel 3.6) kann in Coligo DESKTOP durch den Managed Voice 3 Teilnehmer mit gebuchtem Coligo Connect Add-on ausgeführt werden, indem auf die Kundenkarte geklickt wird. Durch den Klick auf die Karte kann z.B. die passende Kundenmaske im CRM-System geöffnet werden.

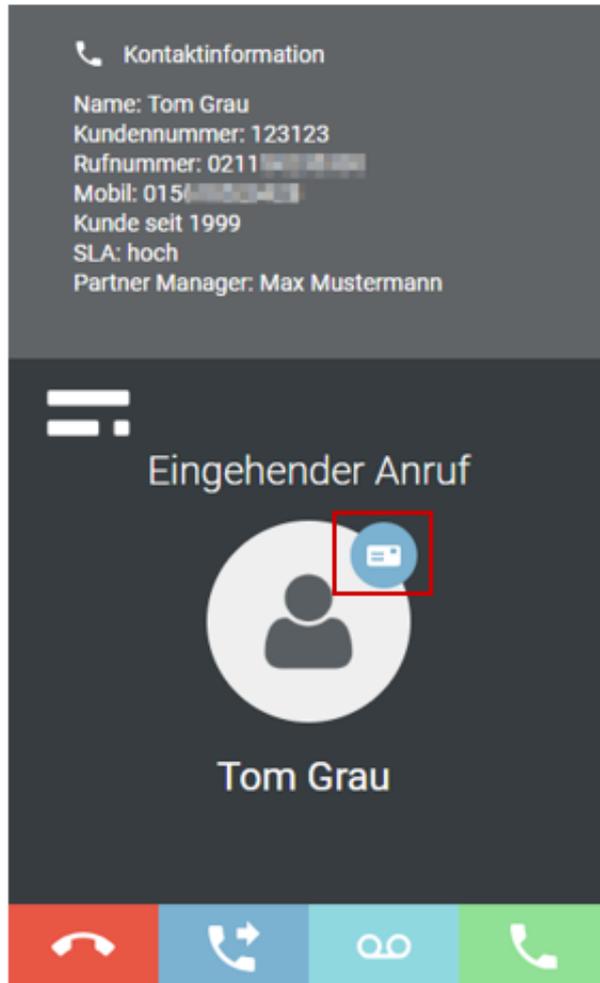


Abbildung 12: Aktion ausführen