

ERM CTI Telephone Extention

Telefonieren ohne zu tippen

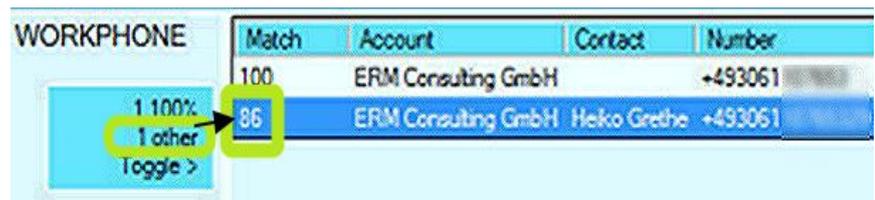
In der Regel liegen sämtliche Kontaktdaten inklusive Telefonnummern in EDV-Programmen vor. Die meisten Telefonanlagen sind schon lange netzwerkfähig, an vielen Arbeitsplätzen sind Telefon und Computer miteinander verbunden - dennoch wird immer noch vielfach manuell gewählt.



Wählen Sie doch aus Ihrem CRM-System und lassen Sie sich vor dem Gespräch anzeigen, wer Sie anruft. ERM-CTI arbeitet so einfach und schnell, dass Sie es nie wieder missen wollen.

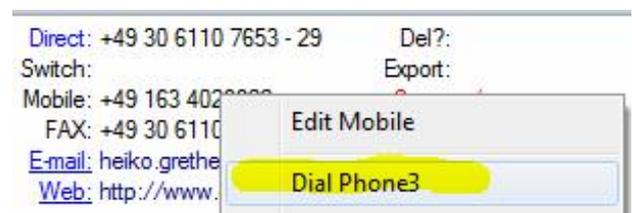
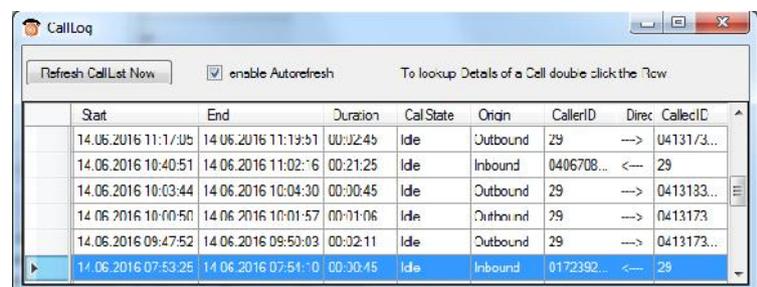
Und wenn sich Telefonnummern geändert haben oder ein anderer Mitarbeiter Sie anruft? ERM-CTI arbeitet mit einer „unscharfen Suche“:

Sie entscheiden, wie viele Stellen bei einer Suche maximal ignoriert werden sollen – so erhalten Sie auch Informationen, wenn die Telefonnummer in Ihrem System nicht vorliegt.



Key Feature

- Wahlunterstützung aus CRM-System
- Unschärfe Nummernsuche bei eingehenden Anrufen (konfigurierbar)
- Direkter Sprung ins angeschlossene CRM-System zu Firma oder Kontakt
- Erstellung eines History-Eintrags im CRM-System
- Direktsuche per SQL
 - über dynamischen SQL-View
 - oder optionale Suche über aufbereitete Telefonnummern per Tabelle
- Erscheinungsbild anpassbar
- Mehrfachtrefferliste ein-/ausblendbar
- Anruferliste pro Mitarbeiter speicherbar
- Call-Back/Redial Funktion
- Anlage neuer Firmen/Kontakte im CRM-System
- Clipboard-Dial für direkte Anwahl beliebiger Telefonnummern aus der Zwischenablage
- Derzeitig unterstützte CRM-Systeme: GoldMine und inforCRM/Saleslogix (weitere auf Anfrage)
- Anbindung beliebiger Telefonsysteme, die sich in die Windows Telefonie integrieren.

Start	End	Duration	CalState	Origin	CallerID	Dirac	CalledID
14.06.2016 11:17:05	14.06.2016 11:19:51	00:02:45	Idle	Outbound	29	---	0413173...
14.06.2016 10:40:51	14.06.2016 11:02:16	00:21:25	Idle	Inbound	0406708...	<--	29
14.06.2016 10:03:44	14.06.2016 10:04:30	00:00:45	Idle	Outbound	29	---	0413183...
14.06.2016 10:00:50	14.06.2016 10:01:57	00:01:06	Idle	Outbound	29	---	0413173...
14.06.2016 09:47:52	14.06.2016 09:50:03	00:02:11	Idle	Outbound	29	---	0413173...
14.06.2016 07:53:25	14.06.2016 07:51:10	00:00:45	Idle	Inbound	0172392...	<--	29

**ERM Consulting – Gesellschaft für
Enterprise Relationship Management mbH**

Landhausring 3
12683 Berlin

Tel.: +49 (0)30 6110 7653

Fax: +49 (0)30 6110 7654

info@erm-consulting.de

www.erm-consulting.de

Im **Hauptbereich** werden gegebenenfalls der gefundene **Firmenname**, **Kontaktname** sowie das Feld angezeigt, in dem die Telefonnummer gefunden wurde. Außerdem ist die Match Kennzahl angegeben

Im **Fenstertitel** werden die zentralen Informationen zum Anruf eingeblendet wie **Anrufzeit**, **Richtung** des Anrufs und **Telefonnummer** angezeigt. Im

Per Klick auf den Firmennamen wird im Kontaktmanager die entsprechende **Firma** geöffnet bzw. angelegt durch „New“

Per Klick auf den Kontaktnamen wird im Kontaktmanager der entsprechende **Ansprechpartner** geöffnet bzw. angelegt durch „New“

Match	Account	Contact	Number	Field
100	ERM Consulting GmbH	Heiko Grethe	+4916340	PHONE
100	ERM Consulting GmbH	Heiko Grethe	+4916340	PHONE3

Trefferliste - Anzeige der Kontaktinformationen
Die Treffer können angeklickt werden, wodurch im Hauptfenster die entsprechenden Eintragungen angezeigt werden
Das Fenster wird eingeblendet bei mehreren Treffern

Klick schliesst Fenster sofort

Per Klick auf die Telefonnummer wird diese Nummer angerufen (für Rückruf oder Wiederwahl)

Per Klick auf „Complete Call to History“ wird im CRM-System ein neuer Historie-Eintrag für die angezeigte Firma geöffnet.

Tickbox aus: Fenster bleibt stehen.
Tickbox an: Fenster schließt nach angegebenen Sekunden

Der Button **Toggle Details** blendet weitere Datensatzinformationen ein bzw. aus. Dort werden ausgewählte Firmen und Kontaktinformationen aus der Kontaktdatenbank angezeigt.
Details je nach Type: z.B. bei Account keine Anzeige des Kontakttyps

Hinweis: Es stehen nicht alle Funktionen für jedes CRM-System zur Verfügung.