

flooris.

Handleiding telefonie koppeling Realworks gebruiker

29 september 2023
Versie 1.0

Florian Kwakkenbos // Team Principal

Handleiding gebruiker

Configureren koppeling

Om de koppeling te gaan gebruiken dient u als gebruiker de koppeling te selecteren bij uw instellingen. Om dit te doen gaat u als volgt te werk.

Ga binnen het CRM pakket naar Persoonlijke Instellingen -> Persoonlijk -> Instellingen Telefonie. Kies hier voor de optie "IPPBX Koppeling". Er is geen verdere configuratie nodig. Indien u het item "Instellingen Telefonie" niet heeft dient u contact op te nemen met Realworks.

Om gebruik te maken van de telefonie koppeling dient u een intern nummer in te stellen in de relatiekaart. Elke medewerker heeft een eigen intern nummer. En per medewerker moet dit worden vastgelegd.

Via Relatiebeheer > Medewerkers opent u de relatiekaart. Hier voert u bij 'Tel. intern' het interne nummer in.

Na het instellen dient u opnieuw in te loggen.



Gebruik koppeling

Wanneer de koppeling is geactiveerd zal een rood telefoon icoontje bovenin het pakket verschijnen. Klik hierop om de koppeling in te schakelen.

Wanneer u vervolgens wordt gebeld zal binnen CRM een klein popup venster verschijnen.



Deze popup maakt duidelijk dat er een binnenkomende call is signaleerd door de IPPBX server en dat de informatie ook daadwerkelijk aan het crm pakket is gecommuniceerd. Indien een relatie met een overeenkomend telefoonnummer kan worden gevonden in uw relatiebeheer zal dit hier automatisch worden weergegeven.

Bij een uitgaand gesprek zal een soortgelijke popup getoond worden.

Wanneer een gesprek actief wordt, dat wil zeggen wanneer er daadwerkelijke een verbinding tot stand is gekomen tussen de twee bellende partijen, zal een andere popup worden getoond



Door op de knop te drukken zal een callregistratie scherm worden geopend. In het instellingenscherf is ook aan te geven dat dit automatisch gebeurt voor alle gesprekken of alleen voor gesprekken met een extern nummer.



In dit scherm zullen de zaken die al bekend zijn over het gesprek automatisch worden ingevuld. Het is aan te raden om in ieder geval het gespreksverslag vast te leggen in het daarvoor bestemde veld, om zo na afloop terug te kunnen vinden waar het gesprek over ging.

De popup zal uit zichzelf verdwijnen als het gesprek wordt opgehangen.

Ook als het call registratie scherm niet wordt geopend zal de call in het CRM pakket worden opgeslagen. Informatie als het gespreksverslag zal dan echter ontbreken.

