



VOICETRONICS



Coligo connect Gebruikershandleiding

Albert Einsteinweg 9
5151 DK Drunen
T +31 (0)73 518 6060
WWW.VOICETRONICS.NL

Content

1. Inleiding	3
1.1 Introductie.....	3
2. Installeren en in gebruik nemen van Coligo Connect	3
2.1 Downloaden	3
2.2 Installeren.....	3
2.3 Inloggen.....	3
3. Coligo Connect configuratie	4
3.1 Startpagina van Coligo Connect	4
4. In gebruik nemen van CRM-integratie door middel van de Coligo Connect Recognition Tool.....	5
4.1 Direct koppelbare applicaties	6
4.2 Aangepaste configuratie.....	6
4.2.1 Tekstbestand	7
4.2.2 ODBC verbinding.....	7
4.2.3 Tekstbestand	7
4.2.4 Kies een applicatie-specifieke methode	7
4.3 Herkenningsvelden configureren	7
4.4 Notificatie instellen	8
4.5 Actie bij muisklik instellen (optioneel).....	9
4.5.1 Een actie uitvoeren in een actieve applicatie	9
4.5.2 Een applicatie starten	9
4.5.3 Een webpagina openen.....	10
4.5.4 Een voorgedefinieerd script gebruiken.....	10
4.6 CRM configuratie.....	10
5. Inkomende/uitgaande gespreksherkenning	11
5.1 Gespreksherkenning met CRM-Integratie.....	11
5.2 Direct de klantkaart openen in je CRM-applicatie.....	12

1. Inleiding

1.1 Introductie

Coligo Connect maakt het mogelijk je bereikbaarheid via Managed Voice 3 en Coligo DESKTOP te integreren met je CRM- of ERP-pakket of contactendatabase. Na het installeren van de lokale client op je computer of laptop worden inkomende gesprekken herkend en, zodra het telefoonnummer van de beller in je CRM-, ERP-pakket of contactendatabase voorkomt, samen met de naam en bedrijfsnaam in een notificatie getoond. Door op de notificatie te klikken opent direct de juiste klantenkaart binnen je CRM- of ERP-applicatie.

Coligo Connect wordt aangeboden als add-on op Managed Voice 3 en is alleen in combinatie met Managed Voice 3 te gebruiken.

2. Installeren en in gebruik nemen van Coligo Connect

Om Coligo Connect te kunnen gebruiken dient de Coligo Connect te worden geïnstalleerd op elk apparaat waar je gebruik wil kunnen maken van Coligo Connect.

2.1 Downloaden

Je kunt de Coligo Connect Recognition Tool downloaden op desktop.coligo.com.

De Coligo Connect Recognition Tool activeert naar aanleiding van je login credentials.

2.2 Installeren

De installatie kun je starten door de Coligo Connect executable uit te voeren op de computer waarop je Coligo Connect geïnstalleerd wilt hebben. Je dient de installatie uit te voeren onder een Windows gebruikersaccount met installatierechten. Aan het eind van de installatie word je gevraagd aan te vinken of je de Coligo Connect automatisch wil starten bij het opstarten van je computer en of je de Coligo Connect direct na de installatie wil starten. Geadviseerd wordt om beide te accepteren.

2.3 Inloggen

Nadat de installatie van de Coligo Connect is voltooid start de client automatisch (mits zo ingesteld). Je kunt nu inloggen met je VoiceTronics webgebruiker gegevens (e-mailadres en wachtwoord). Heb je nog geen VoiceTronics webgebruiker gegevens? Dan kunt u deze (laten) aanmaken door de beheerder van je VoiceTronics account.

Vul je VoiceTronics webgebruiker gegevens in, vink indien gewenst het vinkje aan bij “Houd mij ingelogd” en klik op “Log in” om te starten. De Coligo Connect Recognition Tool zal nu opstarten en zichtbaar worden als icoon in de Windows system tray. De Coligo Connect configureert volledig automatisch het gebruik van Coligo Connect met je VoiceTronics Managed voice extensie.

Coligo Connect is nu klaar voor gebruik.

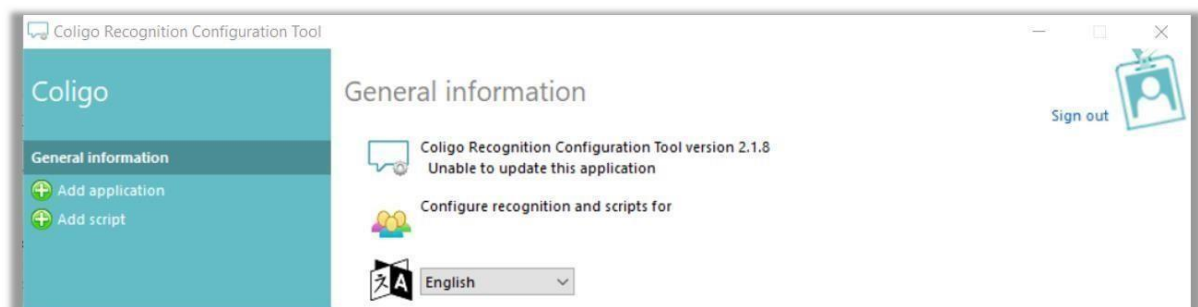
Let op: wil je gebruik maken van integratie met een CRM- applicatie? Dan dient de Coligo Connect Recognition Tool eerst te worden uitgevoerd om de koppeling met je CRM-applicatie tot stand te brengen alvorens herkenning kan worden gebruikt.

3. Coligo Connect configuratie

Dit hoofdstuk beschrijft de eindgebruikersconfiguratie van Coligo Connect.

3.1 Startpagina van Coligo Connect

Als je ingelogd bent kun je taal selecteren bij *Algemene Informatie*. Aan de linkerkzijde van de pagina kun je zien wel CRM-systeem al is geconfigureerd, een andere applicatie toevoegen of een script toevoegen.



Figuur 1 Startpagina van Coligo Connect

4. In gebruik nemen van CRM-integratie door middel van de Coligo Connect Recognition Tool

Je kunt integratie met uw CRM-pakket(ten), ERP-pakket(ten), en/of contactendatabase(s) aanleggen door middel van de Coligo Connect Recognition Tool. De Coligo Connect Recognition Tool zorgt voor het maken van de koppeling tussen Coligo Connect en de door u gebruikte CRM-applicaties en zorgt er voor dat de contacteninformatie regelmatig (standaard 1x per dag) wordt bijgewerkt in de herkenningsoftware. Vanwege dit laatste is het raadzaam om de Coligo Connect Recognition Tool te installeren op een computer of Windows server die regelmatig (het liefst continu) aan staat. Dit omdat de Coligo Connect Recognition Tool alleen nieuwe contactpersonen in je CRM pakket kan herkennen en toevoegen aan de herkenningsoftware als de computer waarop de Coligo Connect Recognition Tool is geïnstalleerd daadwerkelijk aan staat.

De Coligo Connect Recognition Tool is een executable (.exe) die je kunt downloaden op desktop.coligo.com/.

4.1 Direct koppelbare applicaties

Een groot aantal applicaties worden direct ondersteund en kunnen worden gekoppeld door middel van het invullen van uw gebruikers credentials behorend bij de te koppelen applicatie. Deze lijst wordt regelmatig bijgewerkt met nieuwe applicaties. De lijst komt te voren wanneer je op ‘Applicatie toevoegen’ klikt.



Figuur 2 Kies een applicatie om een pop-up methode te selecteren

Figuur 3 Salesforce is één van de applicaties die gekoppeld kunnen worden door de usercredentials in te voeren

4.2 Aangepaste configuratie

Als je een applicatie wilt koppelen die niet in de voor geconfigureerde lijst voorkomt, kun je klikken op “Configureer herkenning en scripts handmatig” om je applicatie handmatig te koppelen door middel van een veelvoud aan technieken.

4.2.1 Tekstbestand

Veel CRM-applicaties bieden de mogelijkheid om contactendata te exporteren naar CSV of TXT bestanden. Dergelijke exportfiles kunnen worden ingelezen en worden gebruikt om de koppeling met je CRM- applicatie tot stand te brengen.

4.2.2 ODBC verbinding

Gebruik een ODBC (Open Database Connectivity) methode om toegang tot uw CRM-applicatie database te verkrijgen en data uit te lezen. Aan de hand van deze data kan vervolgens een koppeling met je CRM- applicatie tot stand worden gebracht.

4.2.3 Tekstbestand

Maak gebruik van een tekstbestand om een koppeling aan te leggen met je contactendatabase.

4.2.4 Kies een applicatie-specifieke methode

Kies een reeds bestaande applicatie om een koppeling te maken met je CRM-systeem.

4.3 Herkenningsvelden configureren

Zodra de gewenste koppeling is gekozen en tot stand is gebracht, herkent de Coligo Connect Recognition Tool welke databasekolommen er beschikbaar zijn voor indexering. De kolommen worden weergegeven in een overzicht, met daarbij de eerste 20 resultaten als voorbeeldinformatie. De Coligo Connect Recognition Tool probeert zelf de kolommen te herkennen waar telefoonnummers in worden opgeslagen en vinkt hierbij het selectievinkje automatisch aan. Indien gewenst kun je zelf andere kolommen aanvinken, indien de Coligo Connect Recognition Tool kolommen met telefoonnummers niet automatisch heeft herkend. Op de data in de aangevinkte kolommen wordt de herkenning van het afzendernummer in geval van een inkomende oproep toegepast.



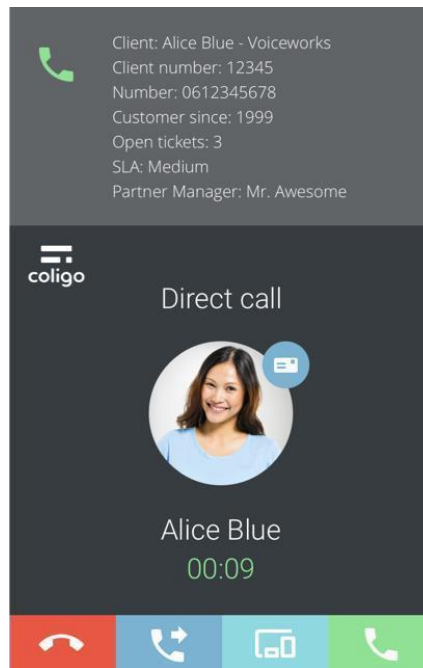
Klantnummer	Klantnaam	Telefoonnummer1	Mobiel1	Telefoonnummer2	Mobiel2
<input type="checkbox"/> Number search field	<input type="checkbox"/> Number search field	<input checked="" type="checkbox"/> Number search field	<input checked="" type="checkbox"/> Number search field	<input checked="" type="checkbox"/> Number search field	<input checked="" type="checkbox"/> Number search field

Figuur 4 Selecteer de database kolommen met telefoonnummers

4.4 Notificatie

instellen

Nadat je de herkenningsvelden hebt ingesteld kun je de pop-up notificatie van Coligo DESKTOP vormgeven. Je kunt hierbij zelf instellen welke informatie je wil tonen in de notificatie op het moment dat er een herkenning plaatsvindt bij een inkomende oproep. Je kunt hier tekst invullen en gebruik maken van parameters uit ofwel data uit je CRM-applicatie (Herkenningsveld toevoegen) of parameters uit de data van de inkomende oproep (Gesprek veld toevoegen).



Figuur 5 Pop-up van het inkomend gesprek Coligo DESKTOP met CRM-informatie



4.5 Actie bij muisklik

Bij 'Script toevoegen' kun je

instellen (optioneel)
instellen wat er moet

gebeuren wanneer je op de klantkaart klikt welke zichtbaar wordt bij de avatar (zie afbeelding hierboven). Je kunt uit verschillende acties kiezen:

- Een actie uitvoeren in een actieve applicatie
- Een applicatie starten
- Een webpagina openen
- Een voorgedefinieerd script gebruiken



Figuur 6 Kies de uit te voeren actie bij klikken op de klantkaart

4.5.1 Een actie uitvoeren in een actieve applicatie

Je kunt een actie laten uitvoeren in een applicatie die al actief is. Je kunt hierbij kiezen uit een lijst van actieve applicaties. Tijdens het uitvoeren van de trigger kan de applicatie ook worden gestart als deze op dat moment nog niet actief is.

4.5.2 Een applicatie starten

Je kunt een applicatie laten starten met daarbij opgegeven parameters/ argumenten, ongeacht of deze momenteel actief is of niet.

4.5.3 Een webpagina openen

Je kunt er voor kiezen een webpagina te laten openen in een nieuw venster of tabblad. In de URL van de webpagina kun je parameters automatisch laten invullen aan de hand van herkenningsvelden, zoals een klantnummer, om direct de juiste klantenkaart te openen.

4.5.4 Een voorgedefinieerd script gebruiken

Je kunt een voorgedefinieerd script kiezen uit het dropdown menu.

4.6 CRM configuratie

Wanneer de CRM-applicatie is ingesteld kun je via CRM-configuratie alles tot in details instellen.

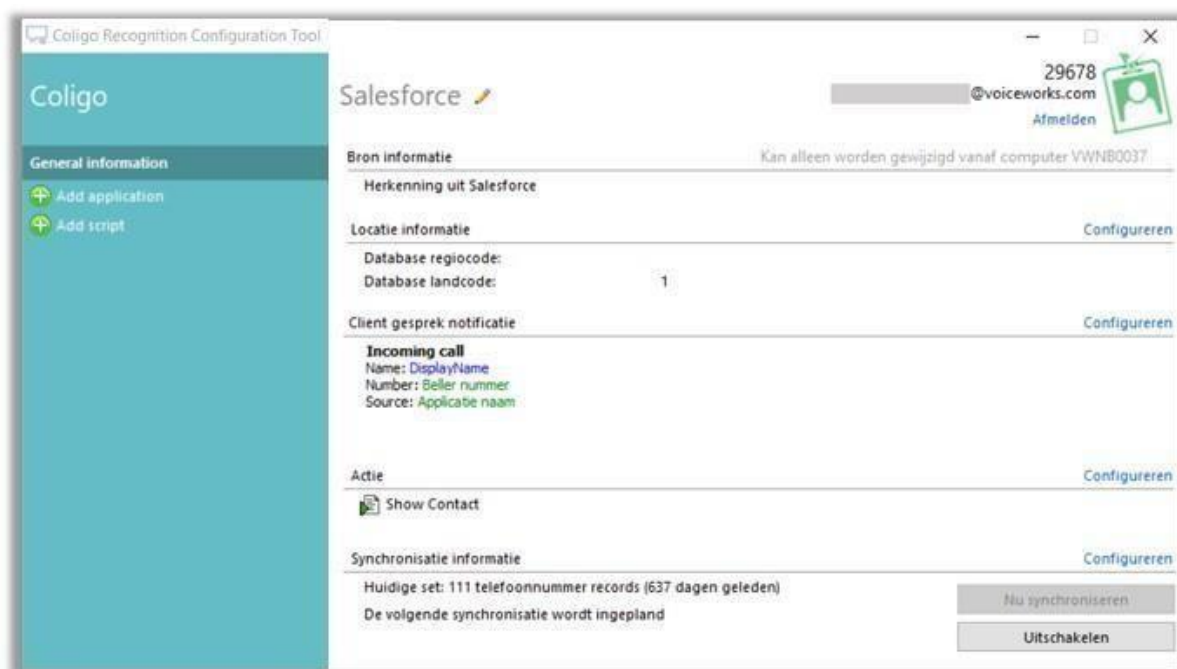


Figure 7 Configuratievelden

- Onder het instelmenu “Locatie informatie” kun je opgeven welke “regio code” en welke “land code” er gebruikt moet worden in het geval deze locatie informatie mist in telefoonnummers die in je CRM- database missen. In sommige gevallen, bijvoorbeeld bij CRM-applicaties die veel lokale contacten bevatten, kan het voorkomen dat regiocode’s niet altijd zijn ingevuld (bijvoorbeeld “020” voor regio Amsterdam). In deze gevallen herkent de software dat de regiocode mist en voegt hier automatisch de hier opgegeven regiocode aan toe. Het zelfde geldt voor de landcode.

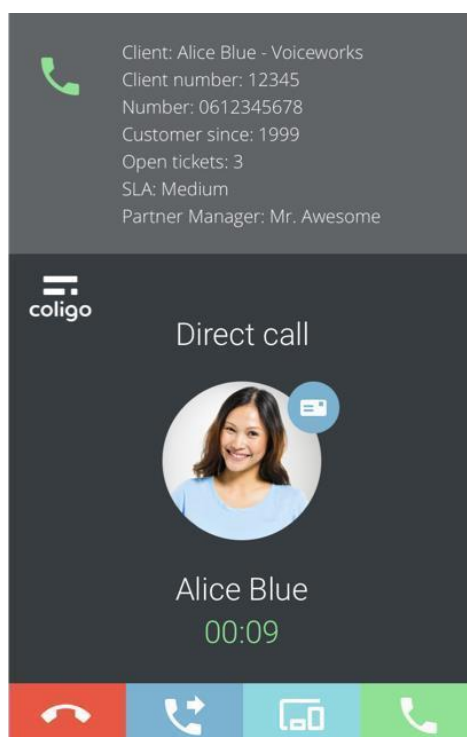
- Onder 'Client gesprek notificatie' kun je herkenningsvelden en gespreksvelden toevoegen
Onder 'Actie' wordt het script toegevoegd zoals ingesteld bij hoofdstuk 4.5
- Onder 'Synchronisatie informatie' kun je kiezen met welke frequentie je de Coligo Connect Recognition Tool een nieuwe synchronisatie wil laten maken van je CRM- contactendatabase naar de Coligo Connect cloud. Standaard is dit ingesteld op "Elke dag". Je kunt er voor kiezen om de synchronisatie elk uur, elke dag of elke week uit te laten voeren. Ook kun je er voor kiezen om geen automatische synchronisatie in te stellen en alleen handmatig synchronisatie toe te staan. Om handmatig te synchroniseren klik op de knop "Nu synchroniseren"

5. Inkomende/uitgaande gespreksherkenning

Coligo Connect laat bij inkomende/uitgaande gesprekken het afzendernummer van de beller/gebelde zien in de Coligo DESKTOP pop-up notificatie . Je kunt deze notificatie naar wens uitbreiden met overige (contact)gegevens van de bellende partij, zoals naam, bedrijfsnaam en adresgegevens.

5.1 Gespreksherkenning met CRM-Integratie

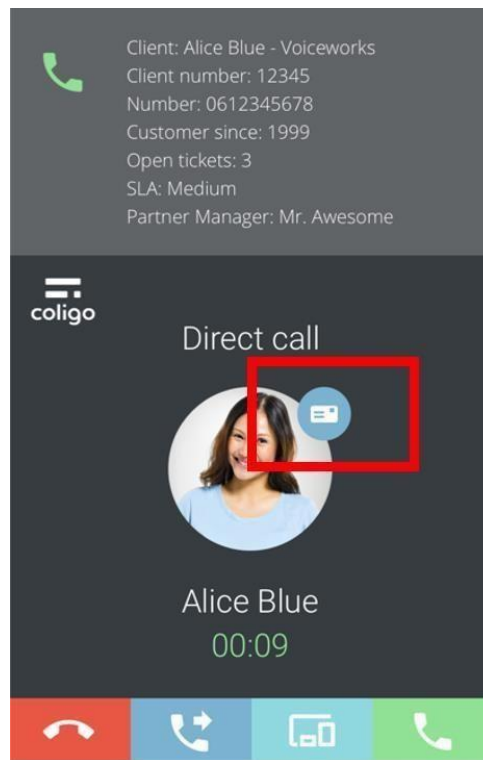
Als integratie met een (of meer) CRM-applicatie(s) is gemaakt door je account administrator, dan worden notificaties van inkomende gesprekken voorzien van extra informatie over de beller, mits het telefoonnummer van de beller voorkomt in je CRM- contactendatabase. Bijvoorbeeld de naam en bedrijfsnaam van de beller kunnen worden getoond.



5.2 Direct de klantkaart openen in je CRM-applicatie

Bij gebruik van Coligo Connect wordt tevens de functionaliteit geactiveerd om direct de juiste klantenkaart in je CRM-applicatie te openen door op de inkomende gespreksnotificatie te klikken. De actie die hier wordt uitgevoerd (openen van een webpagina/ starten van een applicatie/ etc.) kan worden ingesteld tijdens het configureren van de CRM-integratie (zie hoofdstuk 5).

Wanneer het gesprek tot stand is gekomen kun je op het klantkaart icoon klikken. Vervolgens opent de pagina dat je hebt ingesteld bij script. Zie hieronder.



Figuur 9 Klantkaart icoon