



Handbuch - Add-ons - Softphone Connector

Brainformatik GmbH

2024-04-05

1 Einführung Softphone Connector	1
1.1 Vorteile	1
2 Aktivierung und Voraussetzungen	2
2.1 Voraussetzungen	3
2.2 Konfiguration	3
2.3 Beschreibung	5
2.4 Cronjob	6

Einführung Softphone Connector

Das Add-on „Softphone Connector“ bietet die Möglichkeit, alle Kundeninformationen an Ort und Stelle zu haben: Anrufe annehmen oder starten und sofort wichtige Kundeninformationen parat haben.

Das Add-On „Softphone Connector“ unterstützt CRM-Prozesse in allen Bereichen wie Marketing, Vertrieb, Service und Faktura. Die Kundenbetreuung wird effektiver und die Mitarbeiter sparen wertvolle Zeit.

Das Add-on „Softphone Connector“ gehört nicht zum Standardumfang von CRM+, kann jedoch separat erworben werden.

Für weitere Informationen hierzu besuchen Sie bitte unsere Webseite unter brainformatik.com oder kontaktieren uns per E-Mail/Telefon.

1.1 Vorteile

- Per Klick Kontakte, Organisationen, Leads, Partner oder Lieferanten anrufen (Outbound).
- Eingehende Anrufe werden als Popup mit entsprechenden Kontaktdaten angezeigt (Inbound).
- Anrufliste mit Anrufer, Anrufdauer und Anrufstatus (In- & Outbound).
- Kommentare können direkt zum Ansprechpartner gespeichert werden.
- Universell einsetzbar: für nahezu beliebige VoIP-Telefonanlagen

Bemerkung: Neben der nachfolgenden Beschreibung des Add-ons ist ebenfalls das [Webinar Telefonie \(Softphone Connector\)](#) auf unseren Hilfeseiten im Bereich [Tutorials](#) verfügbar.

Aktivierung und Voraussetzungen

Bemerkung: Add-ons werden nach dem Erwerb i.d.R. von der Brainformatik GmbH aktiviert.

Grundsätzlich können Add-ons aber auch durch Kunden aktiviert werden.

Damit Sie selbst ein Add-on aktivieren können, benötigen Sie einen passenden Aktivierungscode. Nach dem Erwerb des Add-ons erhalten Sie einen Aktivierungscode, welcher zur Aktivierung in den Globalen Einstellungen im Punkt Add-on Manager benötigt wird.

The screenshot shows the 'Add-on Manager' interface in the CRM+ system. The left sidebar contains a search bar and a list of navigation items. The main area displays a table of installed add-ons with their names, status indicators (green checkmarks), and configuration options (gear icons or 'Aktivieren' buttons).

Add-on Name	Status	Configuration
Add-on Name		Info
Anbindung externe Zeiterfassung	✓	⚙️
Besuchsbericht	✓	
DATEV Buchungsdatservice	✓	⚙️
DATEV Rechnungsdatservice 1.0	✓	⚙️
Digitaler Assistent powered by ChatGPT		Aktivieren
DocuSign		Aktivieren
DS-GVO (weiterführende Informationen)		Aktivieren
E-Mail-Marketing: Brevo		Aktivieren
E-Mail-Marketing: CleverReach	✓	
Kontingente	✓	
Lieferscheine	✓	
Microsoft Teams	✓	
MS Azure AD über OAuth	✓	
Multimandantenfähigkeit	✓	
PDF-Vorlagen Plus	✓	
SalesViewer		Aktivieren
snapADDY	✓	⚙️
Softphone Connector	✓	
Umkreissuche	✓	
Variable Pflichtfelder	✓	
ZUGFeRD		Aktivieren

2.1 Voraussetzungen

Das von Ihnen verwendete Softclient-System (Softphone- oder Software-Telefon) muss in der Lage sein, eine URL aufrufen zu können.

2.2 Konfiguration

In „Globale Einstellungen - Modulmanager - PBX Manager“ werden die entsprechenden Einstellungen vorgenommen:

The screenshot shows the CRM+ settings page for 'URL Aufruf'. The interface includes a top navigation bar with icons for home, leads, contacts, organizations, reports, offers, and settings. The main content area is titled 'Einstellungen > Telefonserver Einstellungen' and contains a search bar and a list of settings categories. The 'URL Aufruf' settings are expanded, showing the following configuration:

Übergabene Variablen	Wert
lokale Nebenstelle	local_extension
Anrufer	caller
Angerufener	called
eindeutige ID des Anrufes	callid
Ereignisübergabe	
Parameter	service
Namen der Ereignisse	
Läutet	ringing
Verbunden	connected
Beendet	terminated
Nicht angenommen	notassumed
Ausgehende Telefonate	
Linkaufruf	callto
Anlagenspezifische Werte	
Ländervorwahl Vorzeichen	+
Eigene Landesvorwahl	+49

An 'Aktualisieren' button is located at the bottom right of the settings panel.

Grundsätzlich: Die Endpunkte und die zu erwartenden Parameter werden in den globalen Einstellungen im Modulmanager des Moduls „PBX Manager“ konfiguriert. Folgende Ereignisse können übergeben werden: läutet, verbunden, beendet und nicht angenommen

Als Parameter wird je Endpunkt folgendes erwartet:

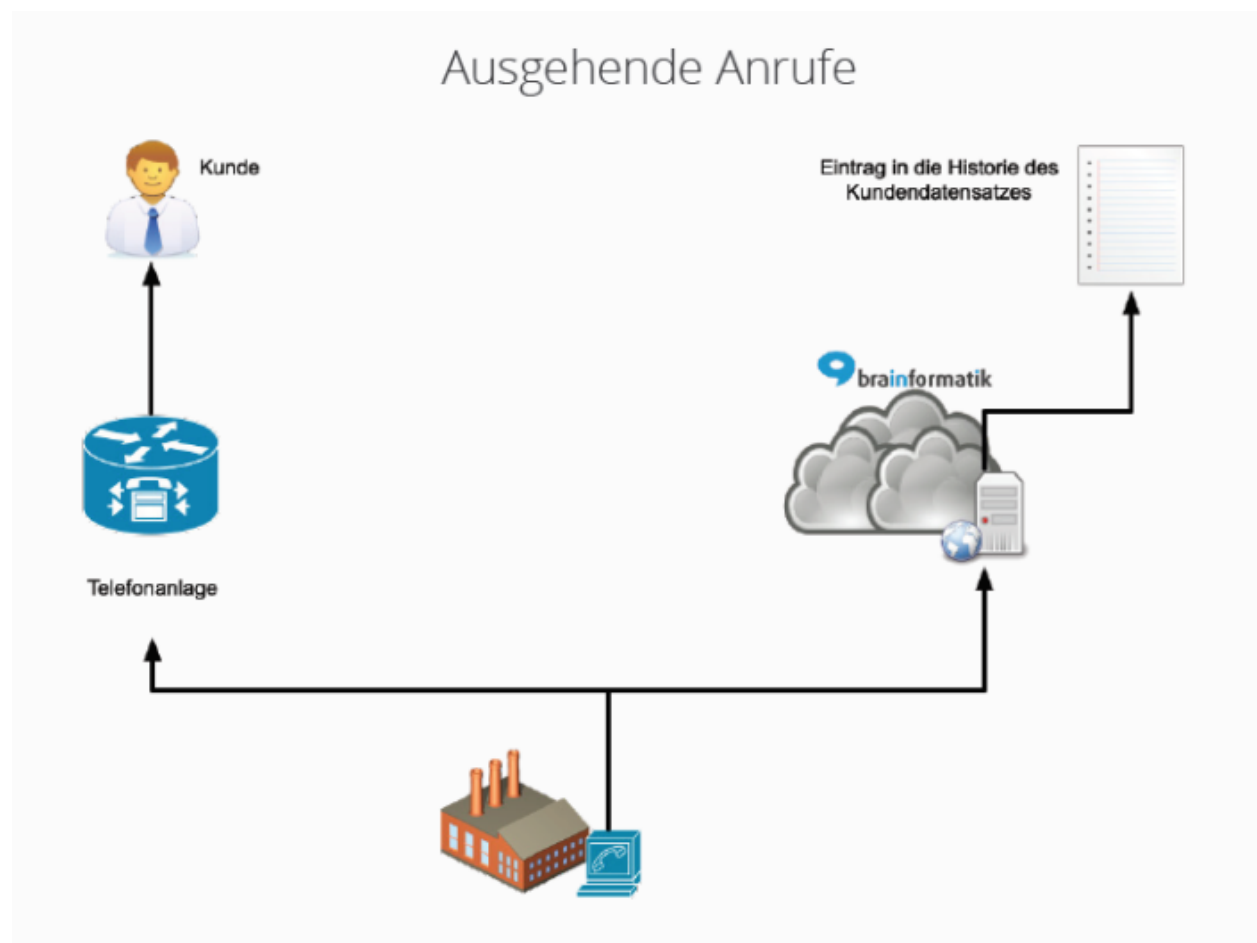
- Die Nummer der lokalen Nebenstelle, die am Anruf beteiligt ist
- Die Nummer der angerufenen Person, mit der Vorwahl für bessere Lesbarkeit
- Die eindeutige ID des Anrufs
- Die lokale Nebenstelle zur eindeutigen Identifizierung wird in den Benutzereinstellungen von CRM+ gespeichert

2.3 Beschreibung

Die Integration erfolgt über Telefon-Softclient Aufrufe. Der Softphone-Client des Benutzers muss die Möglichkeit bieten, bei bestimmten Ereignissen Informationen an eine URL zu übergeben.

Ausgehende Anrufe

Der Benutzer kann per Klick auf die Telefonnummer im CRM+ System einen Anruf initialisieren. Der auf dem Desktop Rechner des Benutzers installierte Telefon-Softclient muss eine Funktion besetzen, welche über einen auf den Übergabewert des Browsers reagieren kann. Der Telefon-Softclient des Benutzers muss einen entsprechenden Status an das CRM+ System zurückmelden um einen Log Eintrag im System zu generieren. Wurde der Angerufene nicht erreicht, oder das Gespräch beendet, muss wieder ein Statusupdate an das CRM System gemeldet werden. Auch in diesem Fall dient die Information der Aktualisierung der Log Einträge um z.B. die Abrufdauer zu ermitteln.

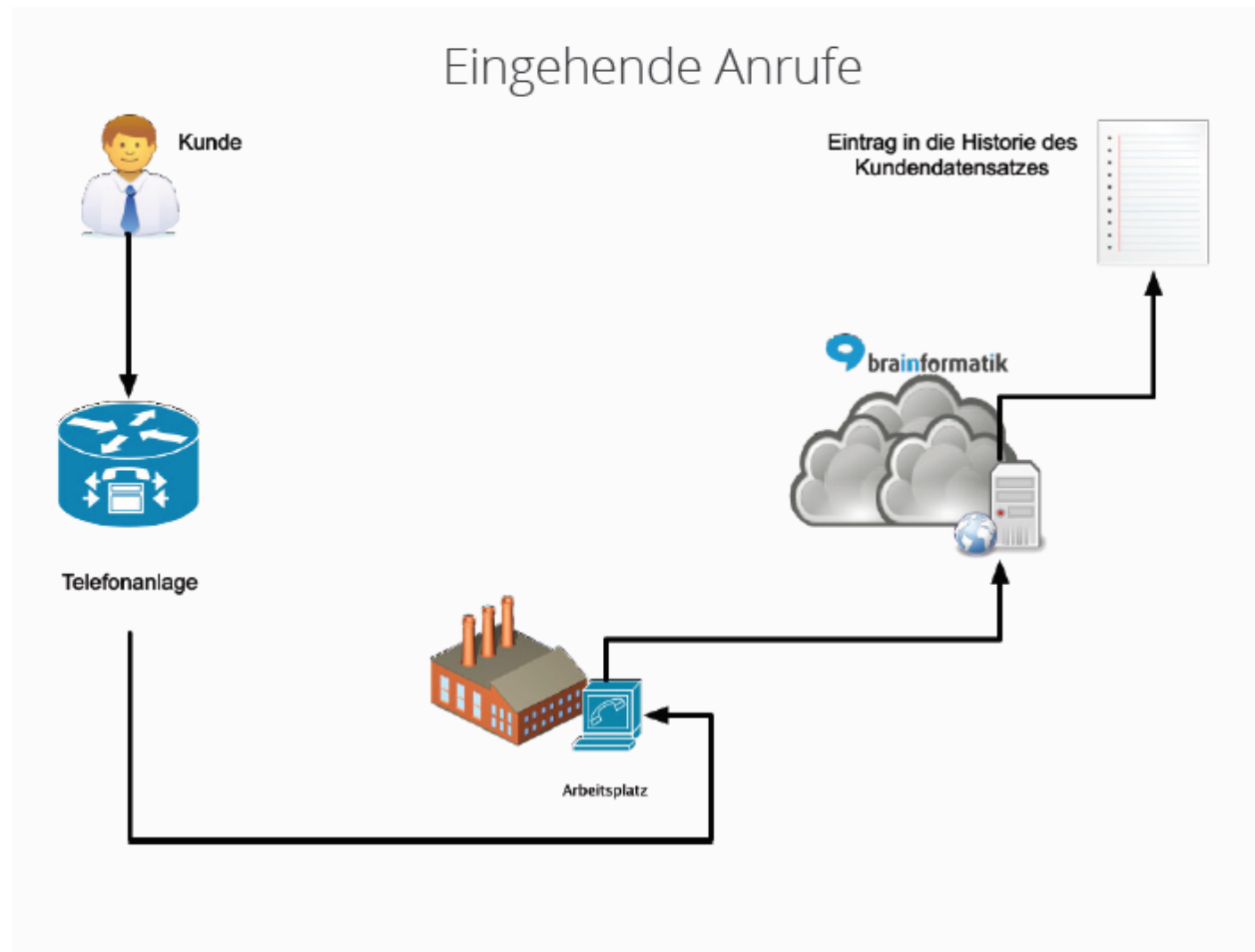


Eingehende Anrufe

Anrufer Erkennung: eingehende Anrufe müssen ein Popup im CRM+ auslösen, in welchem alle Datensätze mit der entsprechenden Nummer angezeigt werden.

Der Telefon-Softclient des Benutzers klingelt. Diese Information wird an das CRM+ System übertragen. In einem neuen Browser Tab öffnet sich das CRM System und zeigt anhand der übergeben Rufnummer passende Leads, Kontakte, Organisationen und Partner an.

Auch in diesem Fall wird der Anruf protokolliert. Dies passiert auch dann, wenn der Benutzer das Gespräch nicht annimmt. Nach Beendigung des Gesprächs wird wieder ein Status an CRM+ gesendet. Mit diesen Daten wird das Protokoll des Anrufes aktualisiert.



Bemerkung: Es gelten folgende Einschränkungen für die Nutzung des Add-ons „Softphone Connector“:

- Nur bei Nutzung in der Desktopversion und keine mobile Nutzung möglich.
- Der Benutzer muss sowohl in CRM+ eingeloggt sein, als auch der Softclient muss aktiv sein.

2.4 Cronjob

Der Cronjob „PBX Clean Up“ löscht PBX Manager-Einträge, die durch das Addon „Softphone Connector“ initial erstellt, aber nie abgeschlossen (also mit Informationen gefüllt) wurden. Das passiert z.B., wenn sich der Benutzer aus dem CRM ausloggt, bevor ein Anruf abgeschlossen wird.

Da bei ausgehenden Anrufen bereits mit dem Klick auf die Telefonnummer ein Datensatz im Modul PBX Manager erstellt und erst zu einem späteren Zeitpunkt aktualisiert wird, kann es dazu kommen, dass Einträge vorhanden sind, die nicht weiter gepflegt wurden.

Um nicht im Laufe der Zeit immer mehr informationslose Einträge mit dem Status „Initial“ zu haben, wird der Cronjob „PBX Clean Up “ ausgeführt, welcher einmal pro Tag entsprechende Datensätze automatisch löscht, bzw. in den Papierkorb verschiebt.

Bemerkung: Wenn das Add-on „Softphone Connector“ aktiviert ist, muss auch der Cronjob „PBX Clean Up“ aktiv sein.

Der Cronjob „PBX Clean Up“ wird initial so ausgeliefert, dass er einmal täglich um 02:00 Uhr läuft. Die Einstellungen des Cronjobs können nicht verändert werden. Anstelle eines Benutzers, der den Datensatz gelöscht hat, wird der Name des Cronjobs eingetragen.

Bemerkung: Da der Status „initial“ nicht existiert, werden stattdessen alle PBX Manager Einträge gelöscht, die durch den „Softphone Connector“ erstellt wurden und keine Anrufdauer haben.
