## Sauvegarder les appels sur le CRM

ASTUCE: Si le système de votre telephone a une interface TAPI, vous pouvez enregistrer vos appels entrants dans PC CADDIE en quelques étapes seulement:

Tout d'abord, vous devez télécharger et installer le logiciel add-on "Phoner". Télécharger

Vous devez sécuriser l'accès au système du téléphone durant le processus d'installation. IMPORTANT: Vous devriez être capable de répondre et d'effectuer des appels avec le programme Phoner après que l'installation soit faite!

À présent, téléchargez le fichier CALL.bat et sauvegardez-le dans le repertoire local de PC CADDIE. (Usually C:\PCCADDIE\USER\_1\PROGRAMM)

CALL.bat contient les appels fait avec PC CADDIE et numéros de téléphones des appelants. IMPORTANT: Si PC CADDIE ne démarre pas sous C:\PCCADDIE\USER\_1\PROGRAMM, vous devez paramétrer le chemin correctement.

Maintenant, vous pouvez démarrer CALL. bat depuis le logiciel Phoner, sous Options  $\rightarrow$  Application Externe:

Eingehender Anruf	
C:\PCCADDIE\USER_1\PROGRAMM\CALL.bat	
Verbundener Anruf	
Beendeter Anruf	

Après cette étape, vous pouvez ouvrir la liste des appels dans le PC CADDIE dans le CRM.

¢	16.11. 11:10	Anruf von:	700 auf Christo	f <mark>Buche</mark> li	(298)	1
¢	16.11. 14:07	📞 Anruf von: Carmela Hodel (213) auf Christof Bu				
¢	17.11. 15:43	📞 Anruf von: Rosemarie Quickert (224) auf Christo				
¢	17.11. 15:57	Anruf von:	Carmela Hodel	(213) auf	Christof Bu	
¢	17.11. 16:12	Anruf von:	Carmela Hodel	(213) auf	Christof Bu	
¢	18.11. 09:12	C Anruf von:	Stefanie Stökle	(223) auf	Christof Bu	
¢	18.11. 09:34	C Anruf von:	Stefanie Stökle	(223) auf	Christof Bu	
¢	18.11. 14:22	CAnruf von:	Rachid El Ayout	oi (275) a	uf Christof l	
¢	23.11. 16:12	C Anruf von:	Carmela Hodel	(213) auf	Christof Bu	
¢	23.11. 16:34	C Anruf von:	Carmela Hodel	(213) auf	Christof Bu	
¢	23.11. 16:52	C Anruf von:	Carmela Hodel	(213) auf	Christof Bu	
@ Ar	nhang öffnen	F6	🧨 Zeile bear	beiten		F7

La seule chose qui manque maintenant est la catégorie, par exemple un appel téléphonique, et l'ouverture automatique d'un ticket pour certains des appels entrants.

<u>K</u> ontakt:	smbe Schmedo	ding, Benedikt				≡…	<b>√</b> <u>о</u> к	F12
	Ansprechpartner:				•	Wahl F3	Sichern	F11
Projekt:	•					F4		
Kategorie:	Telefon-Termin	n			Ŧ	/* Edit	🖋 Erledigt	F9
Betreff:								
Anruf von 02	13455678					^	Projekt	
aut MISN.							? <u>R</u> ückfrage	e
							Antwort	
							(∖) <u>S</u> tamp	
							💉 Info-Link	
							Privat	F5
							Privat	F5
							Privat	F5
						~	Privat	F5
<						>	Privat	F5
< Termin:	01.07.2020	Zeit:	09:19	Dauer erwartet:	:	>	Privat	F5
< Termin: Erinnerung:	01.07.2020	<u>Z</u> eit: <u>Z</u> eit:	09:19	Dauer erwartet: Dauer:	:	>	Privat	F5
< Termin: Erinnerung: Eür:	01.07.2020 • • •	<u>Z</u> eit: <u>Z</u> eit: er	09:19	Dauer erwartet: Dauer: Von: Car	: : rmela	>	Privat	F5
< Termin: Erinnerung: Eür: Sightbar:	01.07.2020  Alle Bedien	Zeit: Zeit: er er	09:19	Dauer erwartet: Dauer: Von: Car erledigt:	: : rmela	>	Privat	F5
< <u>I</u> ermin: <u>E</u> rinnerung: <u>E</u> ür: Sightbar: <u>S</u> tatus:	01.07.2020  Alle Bedien Alle Bedien offen	Zeit: Zeit: er er	09:19	Dauer erwartet: Dauer: Von: Car erledigt: am:	: : rmela	>	Privat	F5
< <u>I</u> ermin: <u>E</u> rinnerung: <u>E</u> ür: Si <u>c</u> htbar: <u>S</u> tatus: Erstellt:	01.07.2020  Alle Bedien Alle Bedien offen	<u>Z</u> eit: <u>Z</u> eit: er	09:19	Dauer erwartet: Dauer: Von: Car erledigt: am: Geändert: 01.4	: : rmela 07.20, 09:21:41	>	Privat	F5
< <u>T</u> ermin: <u>E</u> rinnerung: <u>E</u> ür: Sightbar: <u>S</u> tatus: Erstellt:	01.07.2020  Alle Bedien Alle Bedien offen Im <u>M</u> itarbeite	Zeit: Zeit: er er erplan anzeige	09:19 : •	Dauer erwartet: Da <u>u</u> er: Von: Car erledigt: am: Geändert: 01.4 ✓ Neuer Eintrag	: : mmela 07.20, 09:21:41	>	Privat	F5
< <u>T</u> ermin: <u>F</u> rinnerung: <u>F</u> ür: Sightbar: <u>S</u> tatus: Erstellt: <u>A</u> nhang:	01.07.2020  Alle Bedien Alle Bedien Offen Im <u>M</u> itarbeite	Zeit: Zeit: er er er	09:19 : • •	Dauer erwartet: Dauer: Von: Car erledigt: am: Geändert: 01. ☑ Neuer Eintrag	: : rmela 07.20, 09:21:41	>	Privat	F5

PC CADDIE ouvre automatiquement un ticket si vous cliquez sur **Nouveau** dans la sélection de la catégorie et l'utilisation du CALL (APPELER) comme l'abréviation et une description, comme appel téléphonique, par exemple.

	Alphabetisch		<u>✓ о</u> к
ATT	Anhang	^	V Abbauch
ANM	Anmeldung		× Applach
ANONYM	Anonymisierung		
CALL	Anruf		
ANSP	Ansprechpartner		
AUBE	Ausbildungs-Bescheinigung		
AUSW	Ausweis-Bestellung		
BOF	Backoffice-Arbeit		
BRIEF	Brief, allgemein		
CRYPT	Crypt-Info		
ALINK	Datensatz-Verknüpfung		
MAIL	E-Mail	~	
Mehrfach	anlage	FG	
Ansprech	oartoer umwandelo	EQ	



A partir de maintenant, une entrée du CRM se fait automatiquement à chaque appel téléphonique, si le Phoner et le PC Caddie sont allumés. ASTUCE: La bonne personne de contact est automatiquement attribué à l'appel, si le numéro d'appel est stocké dans PC CADDIE.