## Enregistrer les appels dans le CRM

ASTUCE Si votre installation téléphonique possède une interface TAPI, vous pouvez enregistrer vos appels entrants dans PC Caddie en quelques étapes :

Il faut d'abord télécharger et installer le logiciel externe "Phoner". Download

Pendant la routine d'installation, l'accès au système téléphonique doit être configuré. IMPORTANT : Le programme Phoner doit pouvoir recevoir et passer des appels une fois qu'il a été correctement installé !

Maintenant, téléchargez le fichier </ignore>CALL.bat et l'enregistrer dans le répertoire local PC Caddie. (Normalement C:\PCCADDIE\USER\_1\PROGRAMM)

Dans le fichier CALL.bat se trouve l'appel pour PC Caddie avec le numéro de téléphone appelant. IMPORTANT : Si PC Caddie n'est pas démarré sous C:\PCCADDIE\NUSER\_1\PROGRAMM, le chemin dans le fichier doit être adapté.

Maintenant, le fichier CALL.bat peut être sélectionné dans le dossier PC Caddie dans le logiciel Phoner sous  $\rightarrow$  Options  $\rightarrow$  Application externe :

Eingenender Anrut	
C:\PCCADDIE\USER_1\PROGRAMM\CALL.bat	
Verbundener Anruf	
Beendeter Anruf	
	· · · ·

Après avoir effectué ces étapes, les appels peuvent déjà être ouverts dans PC Caddie dans le CRM.

¢	16.11. 11:10	📞 Anruf von: 700 auf Christof Bucheli (298)
¢	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	📞 Anruf von: Stefanie Stökle (223) auf Christof Bu
¢	18.11. 09:34	📞 Anruf von: Stefanie Stökle (223) auf Christof Bu
¢	18.11. 14:22	📞 Anruf von: Rachid El Ayoubi (275) auf Christof E
¢	23.11. 16:12	📞 Anruf von: Carmela Hodel (213) auf Christof Bu
¢	23.11. 16:34	📞 Anruf von: Carmela Hodel (213) auf Christof Bu
¢	23.11. 16:52	📞 Anruf von: Carmela Hodel (213) auf Christof Bu
0		

Il ne manque plus que la catégorie, par ex. appel téléphonique, pour ouvrir automatiquement le ticket lors des appels entrants.

									X
<u>K</u> ontakt:	smbe Schmedo	ding, Benedikt				1	= •••	<b>√</b> <u>о</u> к	F12
	Ansprechpartner:					Wahl	F3	E Sichern	F11
Projekt:	+						F4		
Kategorie:	Telefon-Termin	n			•	/ Edit		° Erledigt	F9
Betreff:									
Anruf von 02	13455678						^	Projekt	
aut WISN.								? <u>R</u> ückfrage	÷
								Antwort	
								() <u>S</u> tamp	
								💉 Info-Link	
								Privat	F5
								Privat	F5
							~	Privat	F5
<						2	<b>*</b>	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: Da <u>u</u> er:	:		*	A <u>n</u> ruf	F5
< Termin: Erinnerung: Eür:	01.07.2020	<u>Z</u> eit: <u>Z</u> eit: er	09:19	Dauer erwartet: Da <u>u</u> er: Von: Ca	: : armela		>	Privat	F5
< Termin: Erinnerung: Eür: Sightbar:	01.07.2020  Alle Bediene	Zeit: Zeit: er er	09:19	Dauer erwartet: Da <u>u</u> er: Von: Ca erledigt:	: : armela		*	A <u>n</u> ruf	F5
< Termin: Erinnerung: Eür: Sightbar: Status:	01.07.2020  Alle Bediene Alle Bediene offen	Zeit: Zeit: er er	09:19 : 	Dauer erwartet: Dauer: Von: Ca erledigt: am:	: : armela			A <u>n</u> ruf	F5
<pre></pre> Iermin: Erinnerung: Eür: Sightbar: Status: Erstellt:	01.07.2020  Alle Bediene Alle Bediene foffen	Zeit: Zeit: er er	09:19	Dauer erwartet: Da <u>u</u> er: Von: Ca erledigt: am: Geändert: 01	: : armela .07.20, 09:21:4	1		A <u>n</u> ruf	F5
< <u>T</u> ermin: <u>E</u> rinnerung: <u>E</u> ür: Sightbar: <u>S</u> tatus: Erstellt:	01.07.2020  Alle Bediene Alle Bediene offen Im <u>M</u> itarbeite	Zeit: Zeit: er er erplan anzeige	09:19 : •	Dauer erwartet: Dauer: Von: Ca erledigt: am: Geändert: 01 ⊡ Neuer Eintrag	: : armela .07.20, 09:21:4	1	>	Privat	F5
Iermin:       Erinnerung:       Eür:       Sightbar:       Status:       Erstellt:       Anhang:	01.07.2020  Alle Bediene Alle Bediene Offen Im <u>M</u> itarbeite	Zeit: Zeit: er er erplan anzeige	09:19 : •	Dauer erwartet: Dauer: Von: Ca erledigt: am: Geändert: 01 ✓ Neuer Eintrag	: : armela .07.20, 09:21:4	11		Privat	F5

Si vous cliquez sur Nouveau dans le choix de la catégorie et que vous saisissez CALL comme code court et p. ex. appel téléphonique dans la description, PC Caddie ouvre directement le ticket.

	Alphabetisch		<u>✓ о</u> к
ATT	Anhang	^	Y Abbruch
ANM	Anmeldung		∧ Approxim
ANONYM	Anonymisierung		
CALL	Anruf		
ANSP			
AUBE	Ausbildungs-Bescheinigung		
AUSW	Ausweis-Bestellung		
BOF	Backoffice-Arbeit		
BRIEF	Brief, allgemein		
CRYPT	Crypt-Info		
ALINK	Datensatz-Verknüpfung		
MAIL	E-Mail	~	
Mehrfach	anlage	F6	
Ansprech	oartoer umwandelo	50	



Désormais, lorsque le logiciel Phoner et PC Caddie sont lancés, une entrée CRM s'ouvre à chaque appel. ASTUCE Si le numéro d'appel est correctement enregistré dans PC Caddie, l'appel est même directement attribué au bon interlocuteur.