

CRM Connect

CRM Connect gör det enklare och effektivare om ni behöver söka i kundregister när ni hanterar inkommande samtal.

Baserat på telefonnumret söks automatiskt rätt kontakt upp och visas i ett programtillägg i Google Chrome. Med ett klick öppnar ni sedan kundens sida i kundregistret.

På detta sätt slipper ni fråga om till exempel namn eller telefonnummer för att sedan söka i kundregistret för att hitta rätt kontakt.

3Växel CRM Connect har ett antal färdiga integrationer mot olika CRM, supportsystem och kundregister. Se på 3Växel supportsidor vilka som stöds.

CRM är en förkortning för Customer Relationship Management. CRM-system och kundregister betyder i stort sett samma sak.

Kom igång med 3Växel CRM Connect – Steg för steg	2
Installera Chrome webbtillägg som presenterar rätt kontakt.....	3
Logga in i tillägget 3Växel CRM Connect i Chrome.....	4
Visning av kontaktinfo vid inkommande samtal	6
Inställningar för visning av kontaktinfo	7



Kom igång med 3Växel CRM Connect – Steg för steg

Här listar vi kort de steg som du behöver göra för att komma igång med 3Växel CRM Connect. Vissa av stegen beskrivs mer detaljerat på kommande sidor i guiden.

- 1 3Växel CRM Connect är en tilläggstjänst som er telefoniansvarige beställer från Tre för alla användare som ska använda tjänsten. Kolla först med er telefoniansvarige att tjänsten CRM Connect är aktiverad på ditt abonnemang.
- 2 Om du ska använda tjänsten behöver du installera programmet CRM Connect som är ett så kallat tillägg (extension) i Google Chrome enligt beskrivningen på sidan 3.

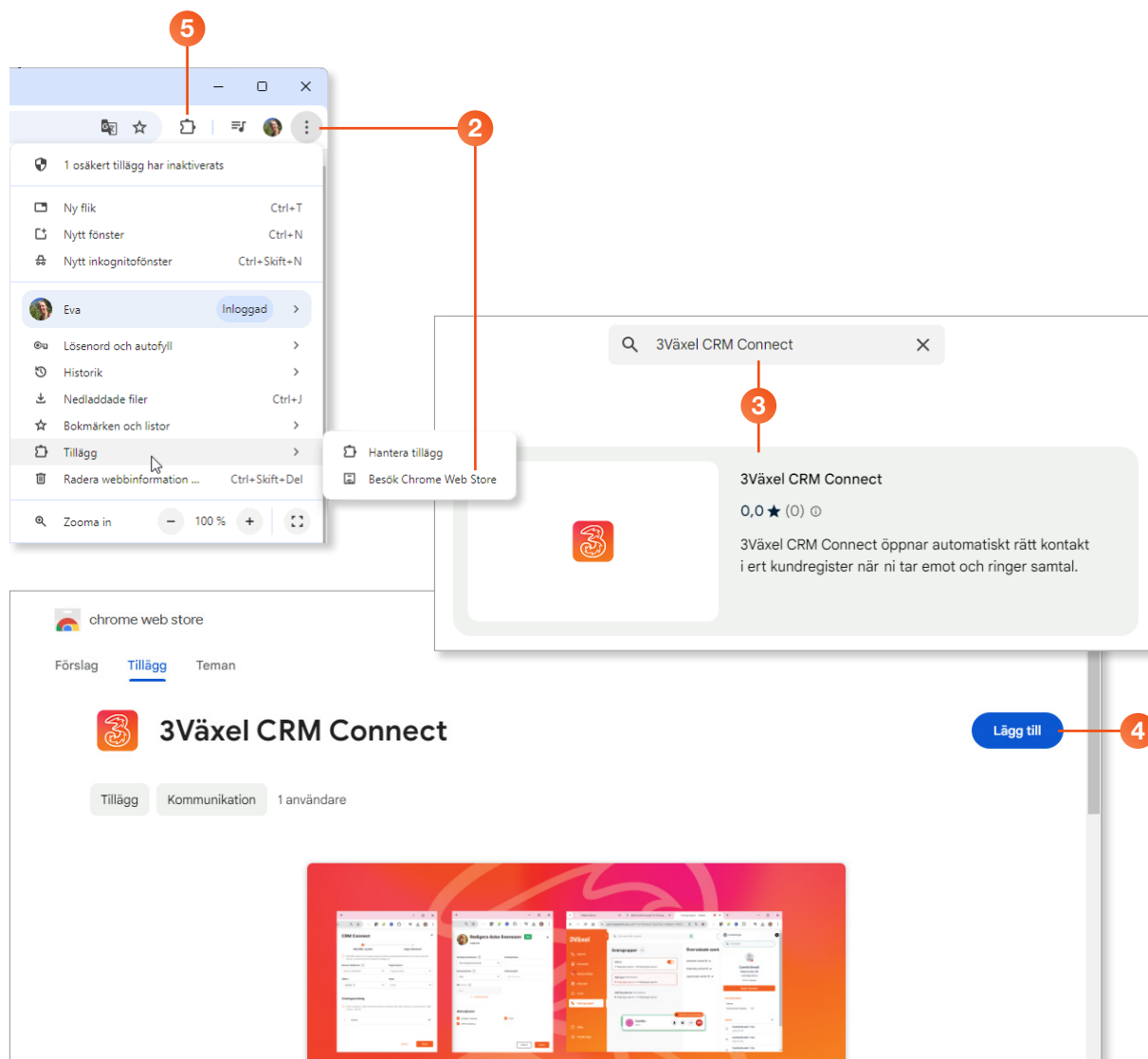
I detta program i Chrome presenteras ett kontaktkort för den kontakt i CRM:et som har det telefonnummer som ringer in.
- 3 Du behöver logga in i tillägget CRM Connect i Chrome enligt beskrivningen på sidan 4.
- 4 Du behöver också logga in i ert CRM (kundregister), supportsystem eller söktjänst där kontaktinformationen hämtas.
- 5 När du är klar med aktiveringen kommer du som har tjänsten, automatiskt få upp rätt kontakt i Chrome vid inkommande samtal om det inkommande telefonnumret finns i CRM:et. Med ett klick kommer du sedan direkt till rätt kontakt.



Installera Chrome webbtillägg som presenterar rätt kontakt

Denna installation görs av alla användare.

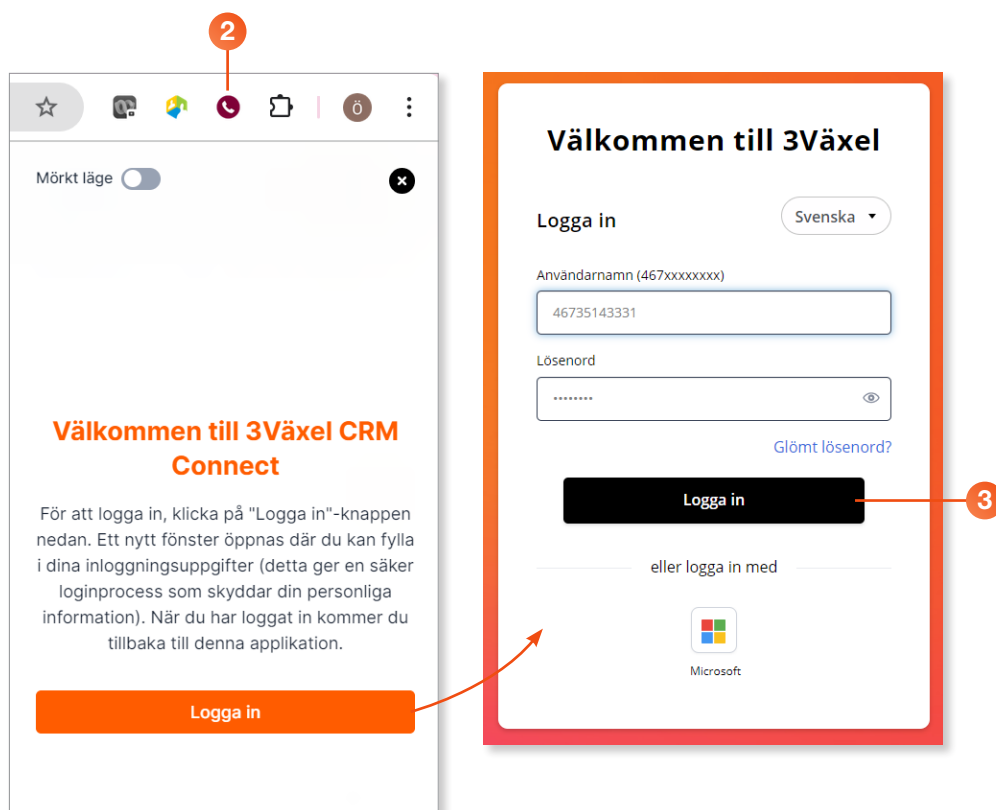
- 1 Öppna Google Chrome.
- 2 Klicka på de tre prickarna och välj **Tillägg** följt av **Besök Chrome Web Store**.
- 3 Sök efter **3Växel CRM Connect** och visa dess sida.
- 4 Klicka på **Lägg till**.
- 5 Klicka på symbolen **Tillägg** (pusselbiten) högst upp till höger och klicka på häftstiftet bredvid **3Växel CRM Connect** för att fästa tillägget och göra telefonlurssymbolen för programmet synligt hela tiden.



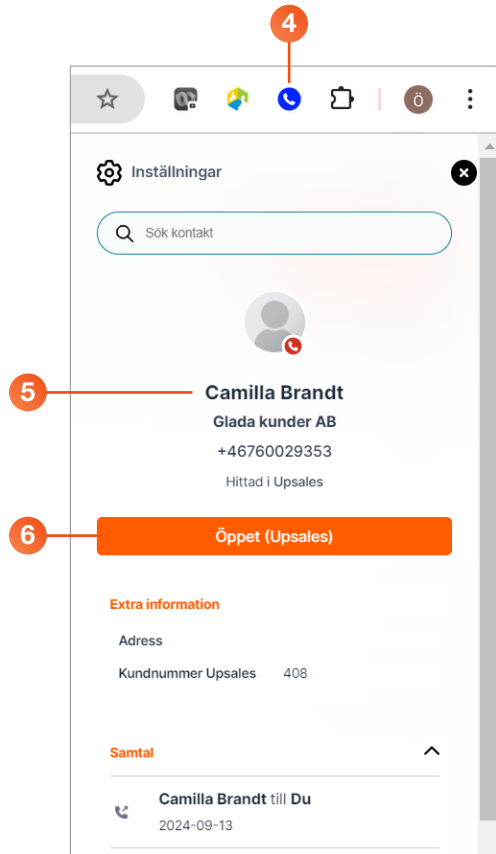
Logga in i tillägget 3Växel CRM Connect i Chrome

Denna inloggning görs av alla användare.

- 1 Visa en webbsida som inte är en Google-sida, till exempel webbsidan för 3Växel Softphone. (Det går nämligen inte att logga in i tillägget från en Google-sida.)
- 2 Klicka på lursymbolen för 3Växel CRM Connect för att visa inloggningssidan (symbolen är röd vid utloggat läge).
- 3 Logga in i CRM Connect med ditt vanliga 3Växel-log in eller med Microsoft.



- 4 När du är inloggad visas lursymbolen med blå färg.
- 5 Är du även inloggad i CRMet kommer kontakten som matchar det inkommande telefonnumret att visas vid inkommande samtal.
- 6 Med ett klick kan du öppna kontakten i CRMet.



Visning av kontaktinfo vid inkommande samtal

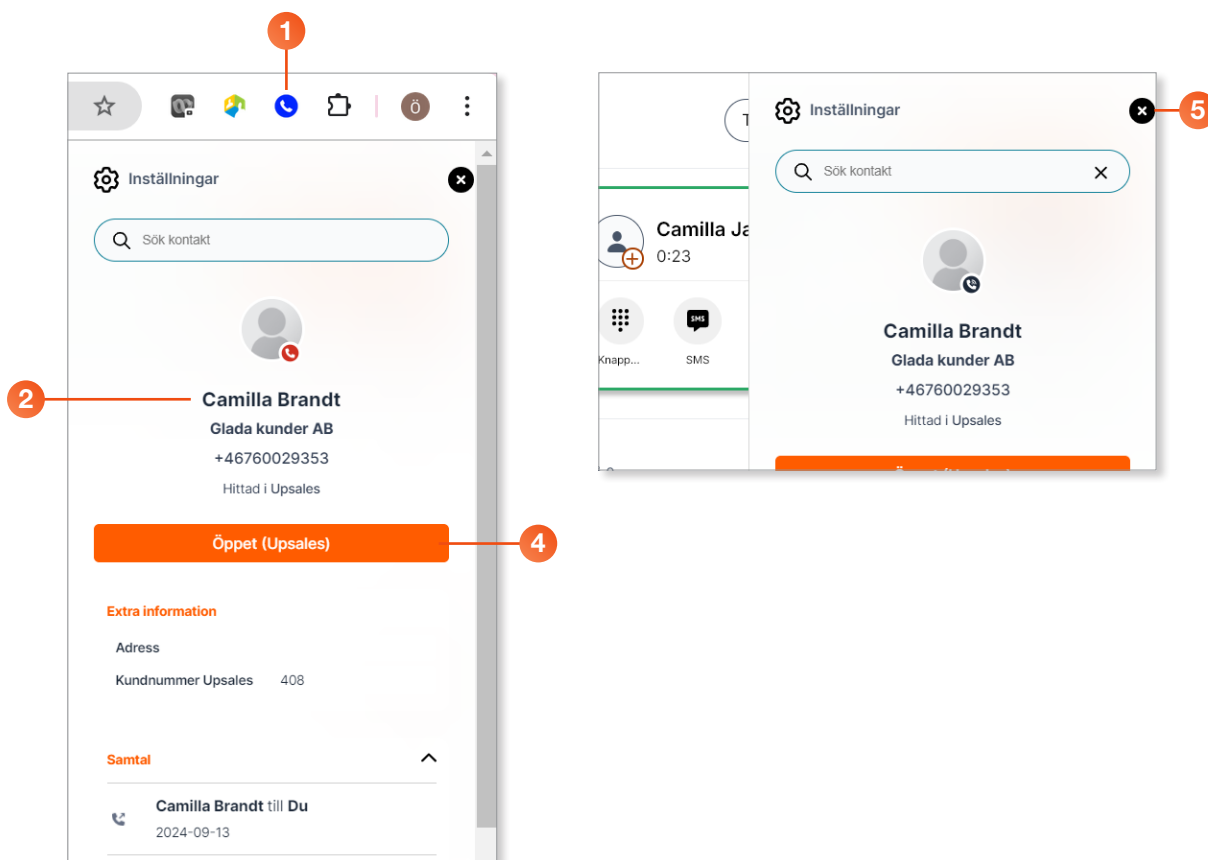
När 3Växel CRM Connect är aktiverat och du har loggat in i CRM:et och i CRM Connect-tillägget i Chrome, kommer automatisk visning av kontaktinformation att börja fungera.

- 1 Kontrollera att lursymbolen för CRM Connect är blå – då är du inloggad och CRM-integrationen är aktiv.
- 2 När samtalet ringer på ditt nummer och telefonnumret för det inkommande samtalet finns i ert CRM, visas automatiskt en flik i Chrome med grundläggande information för kontakten.
- 3 Det ringer i de enheter som är aktiva på ditt abonnemang och du kan välja om du vill svara på samtalen i exempelvis din mobil, din softphone, i Teamstelefonti eller i en bordstelefonti.

Softphone, Teamstelefonti eller en bordstelefonti kan kräva extra tjänster eller hårdvara på ditt abonnemang.

- 4 Klicka på den orange knappen på fliken för öppna kontakten i CRM-systemet.
- 5 Om kontaktkortet är i vägen för samtalsrutan i 3Växel Softphone kan du klicka på det svarta krysset för att stänga kontaktkortet.

Klicka på den blå luren för att visa kontaktkortet igen.



Inställningar för visning av kontaktinfo

Du kan göra några inställningar för hur kontaktinformationen ska visas vid inkommande samtal.

- 1 Klicka på lursymbolen i Chrome.
- 2 Logga in 3Växel CRM Connect.
- 3 Klicka på symbolen **Inställningar**.
- 4 Här kan du göra några olika inställningar för hur fliken/kontaktkortet ska visas.

Observera att det för vissa av inställningarna krävs att du loggar in och ut i Chrome-tillägget för att ändringarna ska aktiveras.

- 5 Klicka på **Tillbaka**.

