MANUALE UTENTE CRM Connect Agosto 2019



Communication and Collaboration



CRM CONNECT



Indice

"Premessa"	3
"1. Introduzione"	3
"2. Prerequisiti hardware e software"	3
"2.1. Requisiti hardware minimi per il PC client"	3
"2.2. Sistemi operativi supportati dal PC client"	3
"2.3. Browser Supportati"	4
"2.4. Informazioni sui CRM e sulle versioni"	4
"2.5 Requisiti di licenza"	13
"2.6 Requisiti di rete e firewall"	13
"3. Download Client"	14
"3.1 Accesso a My Phone"	14
"3.2 Vai a Le mie Applicazioni / CRM Connect"	14
"4 Installazione"	16
"4.1 Installazione per Windows"	16
"5 Dettagli di Accesso e Configurazione Iniziale"	18
"5.1 Aprire la Finestra per le Credenziali"	18
"5.2 Configurazione della telefonia"	19
"5.3 Configurazione CRM Integration"	20
"5.4 Altre opzioni"	20
"5.5 Aiuto"	22
"6 Risoluzione dei Problemi"	22
"6.1 Installazione"	22
"6.2 Avvio di CRM Connect"	22
"6.3 Procedura di Accesso"	22
"6.4 Integrazioni con il Software CRM e altre Funzioni"	23
"6.5 Barra delle applicazioni e finestra di Notifica"	23
"7. Conclusioni"	24
"Guide per l'integrazione del CRM Connect"	25



MANUALE UTENTE CRM Connect Agosto 2019

Premessa

I clienti che utilizzano applicazioni di Comunicazione Unificata hanno spesso l'esigenza di integrarle con il loro sistema CRM o con altre applicazioni gestionali. Attraverso la partnership con Broadsoft/ Cisco abbiamo rilasciato un'applicazione desktop che permette di integrare il tuo software CRM con Let's Co. Il presente documento ha l'obbiettivo di supportare il personale tecnico che si occuperà di implementare l'integrazione CRM o del software aziendale. Una parte della guida è stata lasciata volutamente in lingua inglese per garantire al personale tecnico una migliore comprensione.

1. Introduzione

CRM Connect è un'applicazione desktop che integra le principali applicazioni CRM con il servizio Let's Co. CRM Connect funziona insieme al telefono dell'utente e al software CRM aziendale fornendo un servizio integrato e migliorando così la produttività e l'esperienza dell'utente. Questo documento descrive in dettaglio come installare e iniziare a utilizzare CRM Connect ed è rivolto agli amministratori del sistema che supporteranno gli utenti finali durante l'installazione e la formazione all'utilizzo di CRM Connect.

2. Prerequisiti hardware e software

Al fine di garantire il corretto funzionamento e il supporto tecnico all'applicazione CRM Connect è necessario che siano rispettati i seguenti prerequisiti hardware e software.

2.1. Requisiti hardware minimi per il PC client

- Processore Pentium-class 1.8 GHz;
- Memoria da 2 GB;
- 1 GB di spazio libero su disco rigido
- Display SVGA;
- Tastiera e mouse;
- Adattatore di rete collegato a una rete TCP / IP.

2.2. Sistemi operativi supportati dal PC client

- · Windows 7 Professional;
- Windows 8 (modalità desktop);
- Windows 10;
- Versioni 32 e 64 bit;



2.3. Browser Supportati

- Internet Explorer (PC) 11.0 *;
- Google Chrome (PC) 47.0;
- Mozilla Firefox (PC) 38.5 e 43.0.

* La patch di sicurezza Microsoft MS14-080 blocca le pagine Web con IE11

2.4. Informazioni sui CRM e sulle versioni

Di seguito l'elenco dei CRM che sono stati integrati da CRM Connect con le indicazioni riguardanti le funzioni ed eventuali specifiche, indicate nella colonna Notes. Qualora il CRM o l'applicazione da integrare non sia presente nella seguente lista o il personale tecnico abbia l'esigenza di ricevere maggiori informazioni inerenti alle integrazioni indicate in seguito, vi invitiamo a prendere contatto con il supporto tecnico Let's Co via telefonica o via mail. Ci preme segnalarvi in tal senso che il nostro personale tecnico dispone di materiale specifico che può facilitare e ridurre drasticamente i tempi di integrazione.

Manufacturer	Application Name & Version	Notes
1-2 Mobile Limited	ServiceMax/MobileMax	
ACA Systems	WinSIMS	
Autotask Corp	Autotask (PSA) 2017.1	Autotask users will require API to be enabled. Please be aware that Auto- task has an API Call Threshold which may affect the integration. Please con- tact Autotask for details of the API Call Threshold.
Carerix bv	Carerix	Will require the Carerix API and te- lephony to be enabled by Carerix.
Chittak Ltd	TITAN	
ConnectWise	ConnectWise Manage – 2019	Screen popping will only pop the web page.
	ConnectWise Manage – 2018.2	Screen popping will only pop the web page.
	ConnectWise Manage – 2018.1	Screen popping will only pop the web page.
	ConnectWise Manage – 2017.6	Screen popping will only pop the web page.
	ConnectWise Manage – 2017.5	Screen popping will only pop the web page.



Manufacturer	Application Name & Version	Notes
	ConnectWise Manage – 2017.3	Screen popping will only pop the web page.
	ConnectWise Manage – 2017.1	Screen popping will only pop the web page.
	ConnectWise Manage - 2016.6	Screen popping will only pop the web page.
	ConnectWise PSA - 2016.5	Screen popping will only pop the web page.
	ConnectWise PSA - 2016.2	Screen popping will only pop the web page.
	ConnectWise PSA - 2016.1	Screen popping will only pop the web page.
	ConnectWise PSA - 2015.1	Screen popping will only pop the web page.
ConnectWise	ConnectWise PSA - 2014.4	Screen popping will only pop the web page.
	ConnectWise PSA - 2011.2 - 2013.1	Screen popping will only pop the web page.
CPL Software	RPM (version 2.21)	Will require CPL Software to be instal- led prior to the installation.
DATEV	DATEV	
Dezrez	Dezrez	Musthave direct involvement of Dezrez. Additional charges from Dezrez will apply.
Dezrez	Rezi	Musthave direct involvement of Dezrez. Additional charges from Dezrez will apply.
Estates IT Ltd	PCHomes 6.5	Estates IT will need to set up an ODBC connection
	Goldmine - 5.5 - 9.2	To be able to use the dial button user needs to have master rights in Goldmi- ne.
Frontrange	Goldmine - 2014 (Premium)	To be able to use the dial button user needs to have master rights in Goldmi- ne.
	Goldmine - 2013	To be able to use the dial button user needs to have master rights in Goldmi- ne.



Manufacturer	Application Name & Version	Notes
Google	Contacts	Dialling supported on Google Chrome only, and requires the Telephone Num- ber Detection extension to be installed and enabled.
HEAT Software	Goldmine - 2016	To be able to use the dial button user needs to have master rights in Goldmi- ne.
HubSpot Inc.	HubSpot	The method of integration we use for HubSpot is to periodically (daily/ hourly) 'cache' the contact data which would then be available to identify the caller. This 'cached' contact data is used to identify callers therefore would not be 'live' data.
	IBM Notes - 9.0	
IDIVI	Lotus Notes - 7 - 8.5	
Ivanti	Goldmine 2017.1	To be able to use the dial button user needs to have master rights in Goldmi-ne.
Infor	InforCRM (Saleslogix) v8	Only LAN version is supported. Web version not supported.
Logical Office Ltd	Logical Office	
	Maximizer - Cloud Versions 2012, 2015, 2015 R2, 2018, 2019	For Cloud based versions - will need Web Access / API (Also known as Maximizer.Web.Data) configured and enabled in Maximizer. Also for Cloud versions, screen popping will pop in In- ternet Explorer browser only. Maximi- zer Live is not currently supported.
Maximizer Software Inc.	Maximizer - 9 - 12	
	Maximizer CRM – 2016 & 2017	For Cloud based versions - will need Web Access / API (Also known as Maximizer.Web.Data) configured and enabled in Maximizer. Also for Cloud versions, screen popping will pop in In- ternet Explorer browser only.
	Access – 2013, 2016, Office 365	
Manager	Access - 2000 - 2010	
MICrosoft	Dynamics 365 Customer Enga- gement	



Manufacturer	Application Name & Version	Notes
	Dynamics 365 For Sales 8 & 9	Supported using the log in method for Microsoft Dynamics 'Use online fede- ration (Office 365)'. Win XP not sup- ported. When using Google Chrome Dialling, clicking a telephone number in MS DYNAMICS CRM, the number will be dialled however a new, blank tab may open within Chrome as well.
	Dynamics CRM - 3, 4	For Office 365: Requires .net4 and Win- dows Identity Framework. Win XP not supported.
Microsoft	Dynamics CRM - 2016	For Office 365: Requires .net4 and Win- dows Identity Framework. Win XP not supported. When using Google Chro- me Dialling, clicking a telephone num- ber in MS DYNAMICS CRM, the number will be dialled however a new, blank tab may open within Chrome as well.
	Dynamics CRM - 2015	For Office 365: Requires .net4 and Win- dows Identity Framework. Win XP not supported.
	Dynamics CRM - 2011, 2013, Office 365	Supported using the log in method for Microsoft Dynamics 'Use online fede- ration (Office 365)'. Win XP not sup- ported. When using Google Chrome Dialling, clicking a telephone number in MS DYNAMICS CRM, the number will be dialled however a new, blank tab may open within Chrome as well.
	Dynamics NAV - 4.0 - 5 (SQL Database)	Only MS SQL databases are supported.
	Dynamics NAV - 4.0 - 5 (CLAS- SIC Database)	The Microsoft Dynamics NAV Classic version will require 2 Microsoft Dyna- mics NAV Classic licenses from Micro- soft per user requiring the Dynamics NAV Classic integration.
	Dynamics NAV - 2017 (SQL Da- tabase)	Only MS SQL databases are supported.
	Dynamics NAV - 2017 (CLAS- SIC Database)	The Microsoft Dynamics NAV Classic version will require 2 Microsoft Dyna- mics NAV Classic licenses from Micro- soft per user requiring the Dynamics NAV Classic integration.



Manufacturer	Application Name & Version	Notes
	Dynamics NAV - 2016 (SQL Da- tabase)	Only MS SQL databases are supported.
	Dynamics NAV - 2015 (SQL Da- tabase)	Only MS SQL databases are supported.
	Dynamics NAV - 2013 R2 (SQL Database)	Only MS SQL databases are supported.
	Dynamics NAV - 2013 R2 (CLASSIC Database)	The Microsoft Dynamics NAV Classic version will require 2 Microsoft Dyna- mics NAV Classic licenses from Micro- soft per user requiring the Dynamics NAV Classic integration.
	Dynamics NAV - 2013 (SQL Da- tabase)	Only MS SQL databases are supported.
	Dynamics NAV - 2013 (CLAS- SIC Database)	The Microsoft Dynamics NAV Classic version will require 2 Microsoft Dyna- mics NAV Classic licenses from Micro- soft per user requiring the Dynamics NAV Classic integration.
Microsoft	Dynamics NAV - 2009 R2 (SQL Database)	For Office 365: Requires .net4 and Win- dows Identity Framework. Win XP not supported.
Wierosoft	Dynamics NAV - 2009 R2 (CLASSIC Database)	The Microsoft Dynamics NAV Classic version will require 2 Microsoft Dyna- mics NAV Classic licenses from Micro- soft per user requiring the Dynamics NAV Classic integration.
	Dynamics NAV - 2009 (SQL Da- tabase)	Screen popping will only pop the client. Only MS SQL databases are supported.
	Dynamics NAV - 2009 (CLAS- SIC Database)	The Microsoft Dynamics NAV Classic version will require 2 Microsoft Dyna- mics NAV Classic licenses from Micro- soft per user requiring the Dynamics NAV Classic integration.
	Outlook – 2016, Office 365	Integration is only supported with the fully installed Outlook client and not the OWA client
	Outlook 32 bit - 2013, Office 365	Integration is only supported with the fully installed Outlook client and not the OWA client
	Outlook 32 bit - 2000 - 2010	Integration is only supported with the fully installed Outlook client and not the OWA client



Manufacturer	Application Name & Version	Notes
Microsoft	Outlook 64 bit - 2013, Office 365	Integration is only supported with the fully installed Outlook client and not the OWA client
MICIOSOT	Outlook 64 bit - 2010	Integration is only supported with the fully installed Outlook client and not the OWA client
	Netsuite CRM – 2019	
	Netsuite CRM – 2018	
	Netsuite CRM – 2017	
NetSuite Inc.	Netsuite CRM – 2016	
	Netsuite CRM - 2015	
	Netsuite CRM - 2013	
	Netsuite CRM - 2010 - 2012	
OAK	Patient Connect	
PerfectView CRM	PerfectView Online CRM (PVCRM)	Caller Preview only shows the name of the caller, not the organisation he/she belongs to. International numbers are not currently supported.
	50c (50 Accounts) 2017(v23), 2018(v24) 50 Accounts = 2016 ($V(22)$)	
	$\frac{50 \text{ Accounts}}{2016} = 2016 (\sqrt{22})$	
	$\frac{50 \text{ Accounting} - 2013}{50 \text{ Complete Accounting} - 2014}$	
	50 Complete Accounting – 2012, 2013	
	ACT! Professional – 2013	
	ACT! Professional – 2010 – 2012	
SAGE	ACT! Professional – 2008 – 2009	
	Line 50 Accounts – 2014	
	Line 50 Accounts – 2008 – 2013	
	Sage CRM 2018 R3	
	Sage 200 with Sage CRM mo- dule	We find most customers who have Sage 200 also have the Sage CRM mo- dule. We integrate with the Sage CRM module and NOT directly with Sage 200. Please check the Sage CRM ver- sions supported for more details.

MANUALE UTENTE CRM Connect Agosto 2019



Manufacturer	Application Name & Version	Notes
	Sage CRM / MME – 7.3	
	Sage CRM / MME – 7.2, 2013	
	Sage CRM / MME – 7.0, 7.1	
SAGE	Sage CRM / MME – 2014 (Pro-	
	fessional, On-Premise Editions)	
	Sage Saleslogix – 7.2 – 7.5	Only LAN version is supported. Web version not supported.
Salesforce.com Inc.	SalesforceCRM (Classic Add- in) – Enterprise (Classic and Lightening), Unlimited (Classic and Lightening), Professional (Lightening)	Integration with Professional Edition is supported when The Force.com SOAP API is enabled. IMPORTANT NOTICE: On July 22nd 2017 Salesforce are di- sabling support for support for TLS 1.0 and will only support TLS 1.1 and 1.2. It is recommended* that Version 2.6 is installed to work with these changes.* An upgrade to 2.6 can be avoided if an end-user's PC is configured to support TLS 1.2. This is a complex procedure but is an alternative should the custo- mer not wish to upgrade to version 2.6. Please refer to https://help.salesfor- ce.com/articleView?id=000221207&t ype=1, Section API (inbound) Integra- tions, .NET table, for Salesforce help articles on how this can be achieved.
	Salesforce Service Cloud	
	SalesforceCRM (Salesforce Adapter)	Not supported on Terminal Services environments. Requires Salesforce to be licensed for the Open CTI API. Sof- tware provides an embedded window in the upper left corner of the Salesfor- ce Window. Features provided through this window are: caller preview, create new Salesforce entity, click to dial, wri- te call record against entity, basic call control (answer, hold and hang up)
Salpo Technologies	Salpo CBM	
Ltd		
Stylite	eGroupware - 1.0 - 1.8	
0 0000	Sugar CRM - 8.0-9.0	
Sugar CRM	Sugar CRM - 7.10	
	Sugar CRM - 7.9	



Manufacturer	Application Name & Version	Notes
	Sugar CRM - 7.8	Sugar CRM - 7.8
	Sugar CRM - 7.7	Sugar CRM - 7.7
Sugar CRM	Sugar CRM - 7.6	Sugar CRM - 7.6
	Sugar CRM - 7.2	Sugar CRM - 7.2
	Sugar CRM - 5.0 - 7.1	Sugar CRM - 5.0 - 7.1
SuperOffice	SuperOffice – 7.5	Only MS SQL databases are supported.
Superoffice	SuperOffice - 6 - 7.1	Only MS SQL databases are supported.
SuperOffice	SuperOffice Online Cloud	
	ACT! Premium – V20-V21	
	ACT! Premium – V19	Provides the option to allow the user to choose which tab window is to be di- splayed on Screen Pop. Also provides the option to Screen Pop to either the 'New History' window or 'New Note' window within ACT!.
	ACT! Premium - V18	Provides the option to allow the user to choose which tab window is to be di- splayed on Screen Pop. Also provides the option to Screen Pop to either the 'New History' window or 'New Note' window within ACT!.
Swiftpage	ACT! Premium - V17	Provides the option to allow the user to choose which tab window is to be di- splayed on Screen Pop. Also provides the option to Screen Pop to either the 'New History' window or 'New Note' window within ACT!.
	ACT! Professional – V20-21	Provides the option to allow the user to choose which tab window is to be di- splayed on Screen Pop. Also provides the option to Screen Pop to either the 'New History' window or 'New Note' window within ACT!.
	ACT! Professional - V19	Provides the option to allow the user to choose which tab window is to be di- splayed on Screen Pop. Also provides the option to Screen Pop to either the 'New History' window or 'New Note' window within ACT!.



Manufacturer	Application Name & Version	Notes
	ACT! Professional - V18	Provides the option to allow the user to choose which tab window is to be di- splayed on Screen Pop. Also provides the option to Screen Pop to either the 'New History' window or 'New Note' window within ACT!.
	ACT! Professional - V17	Provides the option to allow the user to choose which tab window is to be di- splayed on Screen Pop. Also provides the option to Screen Pop to either the 'New History' window or 'New Note' window within ACT!.
	ACT! Professional - V16	
Swiftpage	Infor CRM (Saleslogix) - 8	Only LAN version is supported. Web version not supported.
Teamleader	Teamleader	
Tall Emu	Tall Emu Desktop (Add-in) – 2.6 (Classic Add-in)	
	vtiger CRM - 7	
vtiger.com	vtiger CRM - 6	
	vtiger CRM - 4 - 5	
webCRM	webCRM (Plus or Enterprise)	Plus or Enterprise Version of webCRM required for integration
Web Seller Pro	TechMan	Requires the WSID to be obtained from WebSellerPro before integration can take place
Workbooks	Workbooks	Recommended web browser to use - Chrome version 53.0.2785.89 or newer.
Zendesk	Zendesk v2 API	We would advise that phone numbers are stored within Zendesk without punctuation. The Zendesk API has li- mits (requests per minute) which is dependent upon the Edition of Zende- sk. Therefore, on high usage sites it is recommended that the Zendesk add-in is configured to use 'Cache'. Support for 2 factor authentication by token authorisationOAuth authentication not supported



Manufacturer	Application Name & Version	Notes
Zoho Corp.	Zoho CRM (PhoneBridge) - En- terprise	Requires Zoho PhoneBridge API, ple- ase contact your Zoho maintainer for details 1. For any incoming call from or outgoing call to a CRM contact, a bu- siness card view of the contact in Zoho CRM I presented. 2. Calls made or received are automatically logged in Zoho CRM and can be viewed in the call logs. 3. Follow-up activities can be added at the end of every call from Zoho CRM
	Zoho CRM - Standard, Profes- sional, Enterprise	The Zoho API has limits, as detailed here: https://www.zoho.com/crm/ help/api/api-limits.html Therefore, on high usage sites it is recommended that the Zoho addin is configured to use 'Cache'. For details of the Live se- arching limitations, please refer to the Zoho Addin Guide.
	Zoho Desk (PhoneBridge)	

Si segnala come alcuni antivirus possano causare problemi durante l'installazione del software CRM Connect, puoi superare tale problematica disabilitando temporaneamente l'antivirus durante l'installazione, in tal caso, ti ricordiamo di abilitarlo nuovamente non appena l'installazione di CRM Connect sarà completata.

2.5 Requisiti di licenza

Le licenze CRM Connect sono aggiuntive rispetto a Collaborate e Communicate e devono essere abbinate a ciascuna sede e abilitate per ciascun utente.

2.6 Requisiti di rete e firewall

Al fine di garantire il corretto funzionamento dell'applicazione CRM Connect è necessario che le impostazioni di rete, quindi del firewall, consentano l'utilizzo della porta HTTPS (TCP 443) verso il server di Let's Co. Per tutte le informazioni riguardanti la parte di rete e sicurezza si rimanda al documento specifico "Requisiti Minimi di Rete" presente nel nostro sito web. Inoltre, è possibile contattare il supporto tecnico per ricevere informazioni specifiche.



3. Download Client

Dal momento in cui il cliente dispone di una licenza CRM Connect assegnata correttamente, l'utente potrà scaricare l'applicazione attraverso il portale My Phone.

3.1 Accesso a My Phone

Per accedere al suddetto portale ti consigliamo di collegarti al sito web www.letsco.com e cliccare alla voce Accedi - Portale Utente. Procedi all'autenticazione inserendo nome utente e password.

Voglio accedere co	n
Nome utente	
Nome utente	
Password	
Italiano	
Non sono un robot	reCAPTCHA Privacy-Termini
Collegati	
Collegati Hai dimenticato il nome utente?	

3.2 Vai a Le mie Applicazioni / CRM Connect

Clicca sul tab "Le mie applicazioni" dal menu a sinistra. Nella sezione Desktop Software trovi CRM Connect, fai clic sul pulsante "Scaricare", quindi un file verrà scaricato sul tuo computer. A seconda della configurazione del computer, potrebbe esserti chiesto se desideri salvare il file.





Segreteria telefonica Dopo aver nome uter	scaricato con successo una o più delle seguenti applicazioni, accedere ad ogni applicazione utilizzando il nte:
Registro Chiamate Desktop S	ioftware PC Client Scaricare per Windows
Impostazioni di chiam	CRM Connect (Connettore CRM)
Directory	Scaricare per Windows
Applicazioni	oni Mobili Mobile Client II download richiede un dispositivo mobile
	Copia collegamento Per iOS (App Store) Copia collegamento per Android (Google Play)
	BroadCloud Connect and BroadCloud Meet
	Copia collegamento Per iOS (App Store)
	Copia collegamento per Android (Google Play)







4 Installazione

Di seguito, hai a disposizione la procedura guidata per l'installazione di CRM Connect su una workstation con sistema operativo Microsoft Windows. Qualora si disponga di un sistema operativo differente, come ad esempio MacOS, si dovrà seguire un'analoga procedura. Nel caso in cui dovessero emergere difficoltà ti chiediamo gentilmente di contattare il nostro supporto tecnico.

4.1 Installazione per Windows

Accedi con un account di amministratore sulla workstation Windows sulla quale vuoi che sia installato CRM Connect. Per far partire l'installazione di CRM Connect, fai doppio clic sul file "CRMConnect.exe" e clicca sul bottone "Installa".

Installazione di CRM Conne	at – □ ×
Ð	Benvenuti nel programma di installazione di CRM Connect
	Questo programma installerà CRM Connect sul vostro computer.
	Si raccomanda di chiudere tutte le altre applicazioni prima di iniziare l'installazione. Questo permetterà al programma di installazione di aggiornare i file di sistema senza dover riavviare il computer. Per proseguire, scegliere Avanti.
	Avanti > Annulla

Prendi visione del Contratto di Licenza per l'utente finale e clicca su "Accetto" per continuare. Devi accettare la Licenza per completare l'installazione. Puoi cliccare sul bottone "Annulla" per uscire dal processo di installazione.



📥 Installazione di CRM Connect 🦳 🗌	×
Licenza d'uso Leggere le condizioni della licenza d'uso prima di installare CRM Connect.	Ð
Premere Pagina GIÙ per vedere il resto della licenza d'uso.	
BROADCLOUD CRM CONNECT END USER LICENSE AGREEMENT	^
IMPORTANT - READ CAREFULLY	
THIS IS A LEGAL AGREEMENT BETWEEN YOU (THE INDIVIDUAL OR THE ENTITY) USING THE BROADTOUCH™ COMMUNICATOR SOFTWARE	¥
Se si accettano i termini della licenza d'uso, scegliere Accetto per continuare. È necessario accettare i termini della licenza d'uso per installare CRM Connect.	
Sistema di installazione Nullsoft v2.46.5-Unicode	lla

L'installazione proseguirà e contemporaneamente sarà installato anche qualsiasi software di terze parti necessario; segui tutte le istruzioni del software di terze parti che appariranno sullo schermo.

 Installazione di CRM Connect 		_		\times
Installazione in corso Attendere mentre CRM Connect viene installat	to.			Ð
Esecuzione: "C:\windows\system32\msiexec.e	xe" /i "C:\Users\re	gila \AppData \L	ocal\Temp	o∖Rar
Mostra dettagli				
Sistema di installazione Nullsoft v2.46.5-Unicode -	< Indietro	Avanti >	Ann	ulla
	< Indietro	Avanti >	Ann	ulla

Una volta che CRM Connect e i software di terze parti avranno finito l'installazione, clicca sul bottone "Fine" per chiudere il programma di installazione.



📥 Installazione di CRM Conne	ct	—		
Ð	Completed the CRM (Wizard	Connec	t Setu	р
	Click the Finish button to exit the Se	tup Wizard.		
	< Indietro	Fine	Annu	illa

5 Dettagli di Accesso e Configurazione Iniziale

Una volta finita l'installazione, dovrai inserire le tue credenziali Let's Co e le credenziali del tuo account del CRM.

5.1 Aprire la Finestra per le Credenziali

CRM Connect rimane sempre in esecuzione nascosta fornendoti le informazioni utili di cui hai bisogno, ma allo stesso tempo non è fastidioso e non interferisce mentre lavori. La maggior parte delle volte CRM Connect si trova in background nel menu della barra delle applicazioni e si attiva solo se si clicca o se si effettua o si riceve una chiamata.





Note: in Windows, alcune icone della barra delle applicazioni vengono nascoste e devono essere espressamente visualizzate. Trovi questa impostazione nella sezione "Icone dell'area di notifica" del pannello di controllo di Windows. Se utilizzi **Windows 10** vai su impostazioni >> personalizzazioni >> barra delle applicazioni >> Seleziona le icone da visualizzare sulla barra delle applicazioni.

Fai clic con il tasto destro del mouse sull'icona CRM Connect (è un cerchio verde o rosso se stai effettuando una chiamata) e apparirà il menu della barra delle applicazioni. Clicca sull'opzione di configurazione.

00	BM Connect - Configuratio	n			-		×
=	GENERAL	^	Telephony				0
	Telephony		Method	HTTP(S) protocol			v
	Dialing		Server	North America			v
0	EVENTS	^	Username				
	Availability Call events		Essevera				
æ	INTEGRATION	^					
	Salesforce CRM Google Contacts Microsoft Outlook (Add new)						
?	ABOUT	^					
	Versions Log						
				H Save	• •	Cancel	

5.2 Configurazione della telefonia

Per prima cosa è necessario configurare la sezione Telefonia, selezionando il server e inserendo le tue credenziali Let's Co.

- Metodo: scegliere il protocollo HTTP(S) o Uc-One.
 - Protocollo HTTP(S): utilizzato nella maggior parte dei casi.

- Uc-One: scegli questo metodo se non disponi di un dispositivo telefonico fisico e utilizzi solo un client Let's Co come dispositivo principale. Il pop-up della chiamata in arrivo di Let's Co viene soppresso e viene mostrata solo l'anteprima di CRM Connect o lo schermo del telefono se abilitato.

• Server: seleziona la zona in cui è situato l'utente. Ciò determina quale server verrà utilizzato per autenticare l'utente.



5.3 Configurazione CRM Integration

L'utente dovrà inoltre sapere quale sistema CRM sta utilizzando e le credenziali di accesso per quel sistema.

5.4 Altre opzioni





Tab Home 🏠

Telefono 🕼	Apre una finestra pop-up che consente di inserire un numero da comporre o di rispondere sul tuo telefono tramite la funzione Click to Dial.
Presence <u></u>	Apre una finestra pop-up che consente di ricercare e selezionare gli utenti e di monitorare il loro stato di presenza.
Impostazioni di chiamata 🛛 😼	Consente di controllare le funzioni di Inoltro della chiamata (Sempre) e Non disturbare.
Rubrica 👼	Apre una finestra pop-up che consente di cercare e selezionare gli utenti nel sito e nella rubrica dei contatti di CRM per ottenere i dettagli del telefono ed effettuare una chiamata.
Cronologia delle chiamate 🛛 🖄	Mostra la cronologia delle chiamate Let's Co dal registro delle chiamate di base.
Configurazione 🔅	Configura le opzioni utente.
Casella di selezione rapida (Enter text or a number here to search)	Digita un numero qui e premi Invio per effettuare una chiamata immediata.
Esci 🔁	Usalo per uscire dall'applicazione.
Aiuto ?	Apre la versione online della guida.
Recenti 📀	Visualizza rapidamente i numeri composti di recente e fai clic per ricomporli.
Caratteristiche	Consente la configurazione di funzionalità Let's Co specifiche per l'utente, tra cui Inoltro della chiamata (Sempre) e Non disturbare.



5.5 Aiuto

Le istruzioni e le informazioni dettagliate per ciascuna voce del menu sono disponibili nella relativa guida presente nel client stesso o al seguente url **http://crmconnect.broadcloudpbx.com/help**.

6 Risoluzione dei Problemi

6.1 Installazione

L'Installazione guidata riporta eventuali informazioni circa errori o problematiche che interferiscono con l'installazione stessa (errati privilegi e permessi, antivirus, altre applicazioni aperte, ecc). Per una corretta installazione assicurati sempre che siano soddisfatti i requisiti minimi di cui al paragrafo 2 e che il pacchetto di installazione sia memorizzato ed eseguito sempre con i privilegi di amministratore del sistema operativo relativo alla workstation in uso.

6.2 Avvio di CRM Connect

È consigliato avviare CRM Connect con i privilegi di Amministratore. Consulta il registro nel pannello Configurazione per informazioni sulla risoluzione di eventuali problemi.

6.3 Procedura di Accesso

CRM Connect richiede di inserire il nome utente e la password corretti e di avere una licenza CRM Connect valida applicata all'utente.

• Se non possiedi la licenza corretta o non inserisci correttamente nome utente/password apparirà un pop-up con il messaggio di errore: "Dispositivo di telefonia: Il server remoto ha riportato un errore: (401) Non autorizzato.".



- Per sicurezza controlla attraverso il portale My Account che l'utente inserito abbia assegnata una licenza CRM Connect valida.
- Inoltre accertati che l'utente abbia nome utente e password corretti e che li inserisca nel client CRM Connect.

Se hai effettuato correttamente l'accesso l'icona dovrebbe essere verde (o rossa durante una chiamata attiva). In caso contrario, controlla il nome utente e la password.



6.4 Integrazioni con il Software CRM e altre Funzioni

Consulta la guide online per le funzioni del software CRM Connect cliccando su **http://crmconnect. broadcloudpbx.com/help** Questa guida mostra come utilizzare altre funzioni quali la cronologia delle chiamate, la composizione di pagine Web ecc.

In calce al documento trovi le guide per configurare l'integrazione del CRM Connect con sistemi di CRM specifici.

6.5 Barra delle applicazioni e finestra di Notifica

Per facilitare la visibilità e la fruizione di CRM Connect puoi apportare alcune modifiche alle impostazioni Windows. Ad esempio, se utilizzi il sistema operativo **Windows 7** ti consigliamo di configurare le impostazioni nel Pannello di controllo di Windows >> Tutte le voci del pannello di controllo >> Icone dell'area di notifica per CRM Connect e impostare il comportamento su Mostra icona e notifiche. Come mostrato di seguito:

Select w	hich icons and notification	ons appear on the taskbar	
If you choo To view his	ose to hide icons and notificatio dden icons at any time, click the	ons, you won't be notified about changes or e arrow next to the notification area on the t	updates. askbar.
Icon	15	Behaviors	A 10
	Connect CRM Connect: Off hook	Show icon and notifications	
P	Action Center Solve PC issues: I message	Show icon and notifications	
¢	Power Fully charged (100%)	Show icon and notifications	-
Turn system	m icons on or off		
C Turn system	Power Fully charged (100%) m icons on or off	Show icon and notifications	v

Se disponi di un client Desktop Let's Co che fornisce anch'esso una finestra di anteprima questo potrebbe causare una doppia notifica pop-up, come mostrato di seguito:





Puoi disabilitare le notifiche in entrambe le applicazioni per correggere questo problema o spostare la notifica CRM Connect in un'altra posizione sul desktop.

Per disabilitare la notifica di CRM Connect, accedi al pannello Configurazione, seleziona il tab Eventi/Chiamate Eventi dal menu a sinistra e modifica l'azione nel menu a discesa per "Suoneria", "Su risposta" o "In uscita" su "No Azione" e quindi premi Salva.

CRM Connect - Configuration				? * *
🚮 General	Call events			0
C Telephony Interface	Select the action to	take place when calls happen		
I Dialing	On answer:	No action Show contact		
A Events	On outbound:	No action		•
ly- Activities ℝ ₃ Availability Su Call events	Select the sounds to On ringing:	play when calls are received		
5 Integration	Call waiting:			
Salesforce CRM		Mute speaker when call in	n progress	
🗊 (Add new)	Use following exten	al programs when selected event	soccur	
About	Event	Program		Parameters
😰 Versions 💱 Log				
	O Add	🕅 Edit 🛛 🗶 Remove	Umport	Export
			Save	Cancel

7. Conclusioni

Come già anticipato in premessa, la presente guida ha come finalità quella di facilitare l'installazione, la configurazione e l'utilizzo del software di CRM Connect. Se desideri maggiori informazioni riguardo a CRM Connect e su come questo interagisce con Let's Co ti consigliamo di prendere visione della guida online raggiungibile all'indirizzo **http://crmconnect.broadcloudpbx.com/help** o di contattare il supporto tecnico Let's Co. Precisiamo inoltre che essendo il software CRM Connect prodotto e manutenuto dal nostro partner Broadsoft/Cisco questo potrà subire variazioni senza preavviso e che tali variazioni potrebbero migliorare o inibire l'utilizzo e l'integrazione con CRM di terze parti anche in base alle autorizzazioni e API fornite da questi ultimi.



Guide per l'integrazione del CRM Connect

Di seguito sono elencate le istruzioni per configurare l'integrazione del CRM Connect con sistemi di CRM specifici. Inoltre, sono presenti anche le guide che forniscono dettagli sulla configurazione del CRM per consentire la composizione di numeri telefonici dalla schermata del CRM. Cliccando sul link della guida ti si aprirà una schermata di accesso, inserisci le seguenti credenziali per visualizzare la guida.

<u>Credenziali</u> Username: CRMConnectAG Password: cannel5781

Guide per l'integrazione del CRM

Act! 2007-2009 Act! 2010+ **ConnectWise eGroupware** GoldMine **Google Contacts** Infor CRM (SalesLogix) LDAP Lotus Notes Maximizer Maximizer CRM Web Access **MS Access MS Dynamics CRM MS Dynamics NAV MS Outlook** Netsuite **ODBC** Sage 50 Accounts Sage 50 Complete Accounting Sage CRM Salesforce Salesforce Call Center Adapter Sugar CRM **SuperOffice** vTiger Zoho Zendesk



Guida per il dialing

Act! 2007-2009 Act! 2010+ **ConnectWise** eGroupware GoldMine Google Contacts Infor CRM (SalesLogix) LDAP Lotus Notes Maximizer Maximizer CRM Web Access MS Access **MS Dynamics CRM MS Dynamics NAV MS Outlook Netsuite ODBC** Sage 50 Accounts Sage 50 Complete Accounting Sage CRM **Salesforce** Salesforce Call Center Adapter Sugar CRM **SuperOffice** <u>vTiger</u> Zoho Zendesk