

CONNECT CRM RED CACTUS

GEBRUIKERSHANDLEIDING

Versie: maart 2024

INHOUD

Inleiding.....	3
1.1 CONNECT CRM Red Cactus add-on.....	3
1.2 Red Cactus	3
1.3 Kenmerken	3
1.4 Vereisten.....	3
Bestellen.....	5
Installatie en configuratie	6
3.1 Knop beantwoorden/opvangen.....	7
3.2 Opties voor Call Control	7
3.3 Software-updates	8

1 INLEIDING

Het koppelen van je favoriete CRM aan Enreach Contact is ontzettend belangrijk om de klanttevredenheid te verbeteren en efficiënter te werken. Met de CONNECT CRM Red Cactus add-on kan Enreach Contact geïntegreerd worden met meer dan 175 verschillende CRM oplossingen. In deze handleiding wordt uitgelegd hoe je de CRM integratie add-on bestelt en hoe je deze service instelt en configureert.

1.1 CONNECT CRM RED CACTUS ADD-ON

CONNECT CRM Red Cactus is een add-on voor Enreach Contact die kan worden besteld in de hogere gebruikersabonnement van Enreach Contact. Hiermee kunnen pop-ups worden weergegeven op de desktop van de gebruiker voor inkomende en/of uitgaande gesprekken. Deze pop-ups kunnen informatie bevatten over de beller of de gebelde partij afkomstig uit een CRM-systeem. Daarnaast kun je vanuit de pop-up verschillende acties uitvoeren, zoals het openen van een klantenkaart, het doorverbinden van het gesprek, het versturen van een e-mail of het starten van een chat. Om gegevens uit te wisselen met CRM-systemen integreert CONNECT CRM Red Cactus Enreach Contact met Red Cactus Cloud en de Bubble app.

1.2 RED CACTUS

Met de Bubble integratietool van Red Cactus kan Enreach Contact worden gekoppeld aan meer dan 175 CRM-applicaties, waaronder SAP, Microsoft Dynamics, Salesforce, Zoho, DATEV, AFAS en Hubspot. Zie voor een volledige lijst met ondersteunde CRM-applicaties Red Cactus Marketplace: <https://marketplace.redcactus.cloud>.

1.3 KENMERKEN



Voor een volledig overzicht van de functies van de Red Cactus CRM integratie, zie de beschrijving van de dienst in de Red Cactus Marketplace.

De volgende functies zijn beschikbaar met de CONNECT CRM Red Cactus:

- Pop-up melding bij inkomende, uitgaande en doorverbonden gesprekken
- Gespreksbedieningsknop in de pop-upmelding (gesprekken beantwoorden en beëindigen met één klik, gesprekken starten, gesprekken vasthouden, gesprekken doorverbinden)
- Gebeurtenissen van gesprekken vastleggen (inkomend, uitgaand, doorverbonden)
- Gespreksgeschiedenis
- Native applicatie voor Windows en macOS
- Eenvoudig en veilig inloggen op basis van Single Sign On (Microsoft, Google of Apple account)
- Automatische levering van klanten, gebruikers en licenties

1.4 VEREISTEN

Vereisten voor CONNECT CRM Red Cactus

- Enreach Contact Compleet of Enreach Contact Pro abonnement
- Een Microsoft, Google of Apple account om in te loggen op de Bubble app
- Enreach Contact web user credentials om de Bubble app te verbinden met Enreach Contact

Eisen voor Bubble app

- Ondersteund besturingssystemen: Windows 10 of hoger, Windows Server 2019 of hoger, macOS (Monterey) 12 of hoger

- CPU: ondersteunde architecturen x64, arm64, Apple Silicon
- Geheugen: minstens 8 GB RAM
- HDD: minstens 1 GB vrije schijfruimte

2 BESTELLEN

Om de CRM-integratie te kunnen gebruiken, moeten gebruikers de add-on CONNECT CRM Red Cactus hebben. De CONNECT CRM Red Cactus integratie add-on moet apart worden besteld op de Enreach Contact bestelpagina. Hetzij bij het bestellen van een nieuw Enreach Contact abonnement of door een bestaande order van een gebruiker aan te passen.

Zodra de bestelling is geplaatst, worden gebruikers automatisch voorzien aangemaakt in de Red Cactus Cloud. Wanneer een order met de CONNECT CRM Red Cactus wordt getermineerd, wordt de gebruikerslicentie van de gebruiker automatisch gedeactiveerd in de Red Cactus Cloud.



Omdat Red Cactus alleen Microsoft, Google of Apple gebruikersaccounts toestaat om in te loggen op de Red Cactus Cloud en Bubble app, moet je ervoor zorgen dat het e-mailadres van het Enreach Contact webgebruikersaccount een Microsoft, Google of Apple account is.

Om de CONNECT CRM Red Cactus add-on te bestellen

- 1 Log in op het Operator webportaal.
- 2 Start het bestelproces, zie ook [https://help.enreach.com/contact/1.00/web/Enreach/nl-NL/index.html#context/help/ordering_\\$](https://help.enreach.com/contact/1.00/web/Enreach/nl-NL/index.html#context/help/ordering_$).
- 3 In de orderstraat selecteer **Add-ons** het selectievakje naast **CONNECT CRM Red Cactus** in om de add-on te bestellen.
- 4 Voltooi de bestelling.
 - ✓ Wanneer de bestelling met de add-on wordt geleverd, wordt de gebruiker automatisch aangemaakt in de Red Cactus cloud en wordt er een licentie geactiveerd voor de gebruiker.

3 INSTALLATIE EN CONFIGURATIE

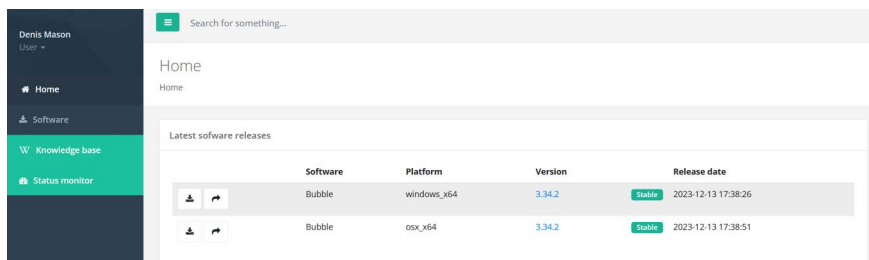
Hieronder wordt beschreven hoe je de CONNECT CRM Red Cactus en Bubble app instelt voor een gebruiker. Nadat je voor het eerst inlogt bij Bubble, moet je de CRM Connector configureren. Dit verbindt de Bubble applicatie met je CRM systeem.



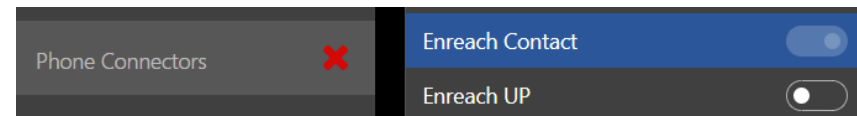
De configuratie en beschikbare opties zijn afhankelijk van je CRM-systeem. Zie de documentatie van Red Cactus over het instellen van Bubble voor je CRM-systeem of neem contact op met je leverancier.

Om de CONNECT CRM Red Cactus te configureren

- 1 Log in op de Red Cactus web portal met je Microsoft, Google of Apple account om de Bubble app te downloaden: <https://portal.redcactus.nl/home>.
- 2 Download het Windows of macOS installatieprogramma van de Bubble app door de downloadknop te selecteren.



- 3 Installeer de Bubble app op je Windows of macOS systeem.
- 4 Start de Bubble app en log in met je Microsoft, Google of Apple account.
 - ✓ Je bent ingelogd en kunt de verbinding configureren met Enreach Contact.
- 5 Open het menu Phone Connector.
- 6 Activeer **Enreach Contact**.



- 7 Voer de Enreach Contact webgebruiker e-mail adres en wachtwoord van de gebruiker in op de Enreach Contact Phone Connector.

Enreach Contact

Username:

Password:

Primary Phone:

- 8 Klik op **Verify** om te controleren of de gegevens correct zijn ingevoerd.
 - ✓ Als de gegevens correct zijn, verschijnt er een verificatiebericht.
- 9 Selecteer in de Primary Phone optie het type telefoontoestel dat zal worden gebruikt voor het beantwoorden en initiëren van gesprekken:
 - Fixed
Selecteer deze optie als een vaste telefoon moet worden gebruikt.
 - Softphone
Selecteer deze optie als een softphone (bijv. Enreach Contact Desktop of Enreach Contact Mobile) wordt gebruikt.
 - Mobile
Selecteer deze optie als een vaste telefoon moet worden gebruikt.
- 10 Klik op **Save**.
 - ✓ Je instellingen worden opgeslagen als een gebruikersprofiel. De volgende keer dat de gebruiker inlogt bij Bubble, wordt het gebruikersprofiel geladen zodat dezelfde instellingen worden toegepast de volgende keer dat de gebruiker inlogt.

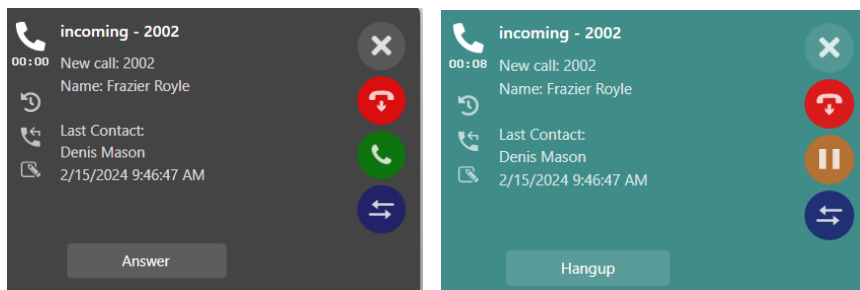


In de Red Cactus Portal kun je met de Clone Profiles module een gebruikers-configuratie klonen naar meerdere andere gebruikers. Op deze manier is de configuratietijd voor één gebruiker bijna hetzelfde als voor 1000 gebruikers. Raadpleeg de Red Cactus Portal of neem contact op met je leverancier voor informatie over het instellen en uitrollen van configuraties naar meerdere gebruikers.

3.1 KNOP BEANTWOORDEN/OPHANGEN

Je kunt maximaal 4 knoppen configureren in de Bubble pop-up. Je kunt knoppen maken voor specifieke CRM-ERP acties zoals het tonen van contactinformatie, het versturen van een e-mail, het versturen van een WhatsApp-bericht, het openen van een zoekbalk, enz.

Naast deze knoppen biedt de CONNECT CRM Red Cactus de optie om een Call Control knop in te schakelen. Als deze functie is ingeschakeld, heeft de gebruiker een knop in de pop-up van Bubble om het gesprek aan te nemen of op te hangen.

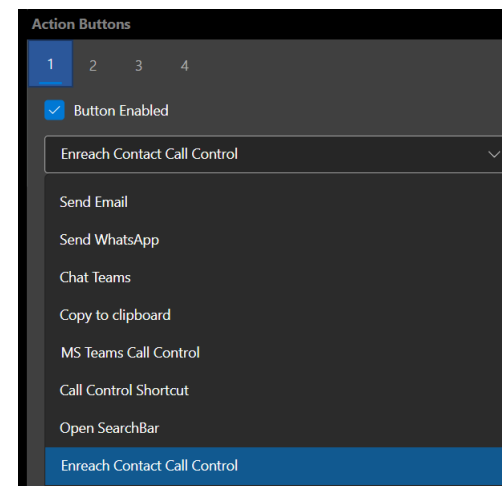


De knop Beantwoorden wordt alleen ondersteund als **Softphone** is geselecteerd als Primary Phone en werkt niet als een vaste of mobiele telefoon is geselecteerd.

Ga voor meer informatie over welke knoppen beschikbaar zijn voor jouw CRM-systeem en -installatie, en hoe je ze kunt configureren naar de Red Cactus Portal.

Om de knop Beantwoorden/Ophangen in te schakelen

- 1 Open in de Bubble app het menu **Notifications**.
- 2 Klik op **Action Buttons** en selecteer een van de tabbladen.
- 3 Activeer **Button Enabled** om de knop in te schakelen.
- 4 Selecteer **Enreach Contact Call Control** uit de vervolgkeuzelijst.



- 5 Klik op **Save**.
✓ Je instellingen worden opgeslagen.

3.2 OPTIES VOOR CALL CONTROL

De Bubble app ondersteunt ook verschillende call control functies, die als knoppen beschikbaar zijn in de pop-up.



Raadpleeg de Red Cactus documentatie voor meer informatie over andere aanroepopties.

Knop	Beschrijving
	Sluit de pop-up Bubble
	Het gesprek weigeren of ophangen
	Een overgaand gesprek beantwoorden (alleen ondersteund met softphone als primary phone)
	Het gesprek vasthouden
	De oproep afbreken
	Het gesprek doorverbinden of doorschakelen (blind of bijgewoond)

Bijwerken met de Bubble updater

Als Bubble wordt gestart, controleert de app of er een nieuwe update is. Als er een nieuwe update beschikbaar is, verschijnt er een pop-up en kun je de installatie meteen starten door een knop in de pop-up.

Handmatig bijwerken in de Bubble app

Om de Bubble app handmatig bij te werken, klik je op **Application menu** en kijk je onder **Software version** of er een nieuwe versie beschikbaar is. Als er een nieuwe versie beschikbaar is, klik je op **Update** om de nieuwe versie te installeren. De oude versie wordt automatisch verwijderd en de nieuwe versie wordt geïnstalleerd.

3.3 SOFTWARE-UPDATES

Er zijn drie manieren om een nieuwe update van de Bubble app te installeren:

- Update door installatie via MSI
- Bijwerken met de Bubble updater
- Handmatig bijwerken in de Bubble app



Raadpleeg de Red Cactus Portal voor meer informatie over de installatie van de Bubble app en hoe je de app installeert in een multi-user of multi-tenant omgeving.

Update door installatie via MSI

Je kunt een nieuwe versie downloaden van de Bubble Web Portal en deze over de oude versie heen installeren, zie [Om de CONNECT CRM Red Cactus te configureren](#). De oude versie wordt automatisch verwijderd en het gebruikersprofiel blijft behouden.