

CONTACT CONNECT DOCUMENTATIE VOOR GEBRUIKERS

Versie: April 2025

INHOUD

Inleiding.....	3
Installeren en aanmelden bij Contact Connect	4
Interface	5
De CRM-integratie configureren	6
4.1 Voorgeconfigureerde toepassingen koppelen	6
4.2 Aangepaste toepassingen koppelen	6
4.3 Meldingen configureren	7
4.4 CRM configureren	8
4.4.1 Locatie-informatie configureren	8
4.4.2 Configuring melding van de oproep van de klant.....	8
4.4.3 Acties configureren	8
4.4.4 Synchronisatie-informatie configureren	9

1 INLEIDING

Contact Connect maakt de integratie van Enreach Contact Desktop met je CRM of Enterprise Resource Package (ERP) of contactendatabase mogelijk voor inkomende oproepen en snelle en gemakkelijke toegang tot de contactkaart in het betreffende CRM. Inkomende oproepen worden herkend en als het telefoonnummer van de beller bestaat in je CRM, ERP-pakket of contactendatabase, worden de naam en bedrijfsnaam van de betreffende contactpersoon in een melding getoond.

2 INSTALLEREN EN AANMELDEN BIJ CONTACT CONNECT

Om Contact Connect te kunnen gebruiken moet het Contact Connect Beheerprogramma geïnstalleerd zijn. Als dit nog niet voor je geïnstalleerd is, download het dan door op de volgende link te klikken: [Contact Connect beheertool download](#)

Na de succesvolle installatie van de Contact Connect Administratie-tool kun je inloggen met jouw Enreach Contact gegevens.



Het wordt aanbevolen om het Contact Connect administratieprogramma direct na de installatie te starten en de start van het programma te activeren bij het opstarten van jouw computer.



Merk op dat je CRM Administrator rechten nodig hebt, die moeten worden toegewezen in Enreach Contact Administratie.

3 INTERFACE

Vanuit de interface kun je aangepaste toepassingen toevoegen en bewerken, en een overzicht krijgen van de toepassingen die al zijn toegevoegd.

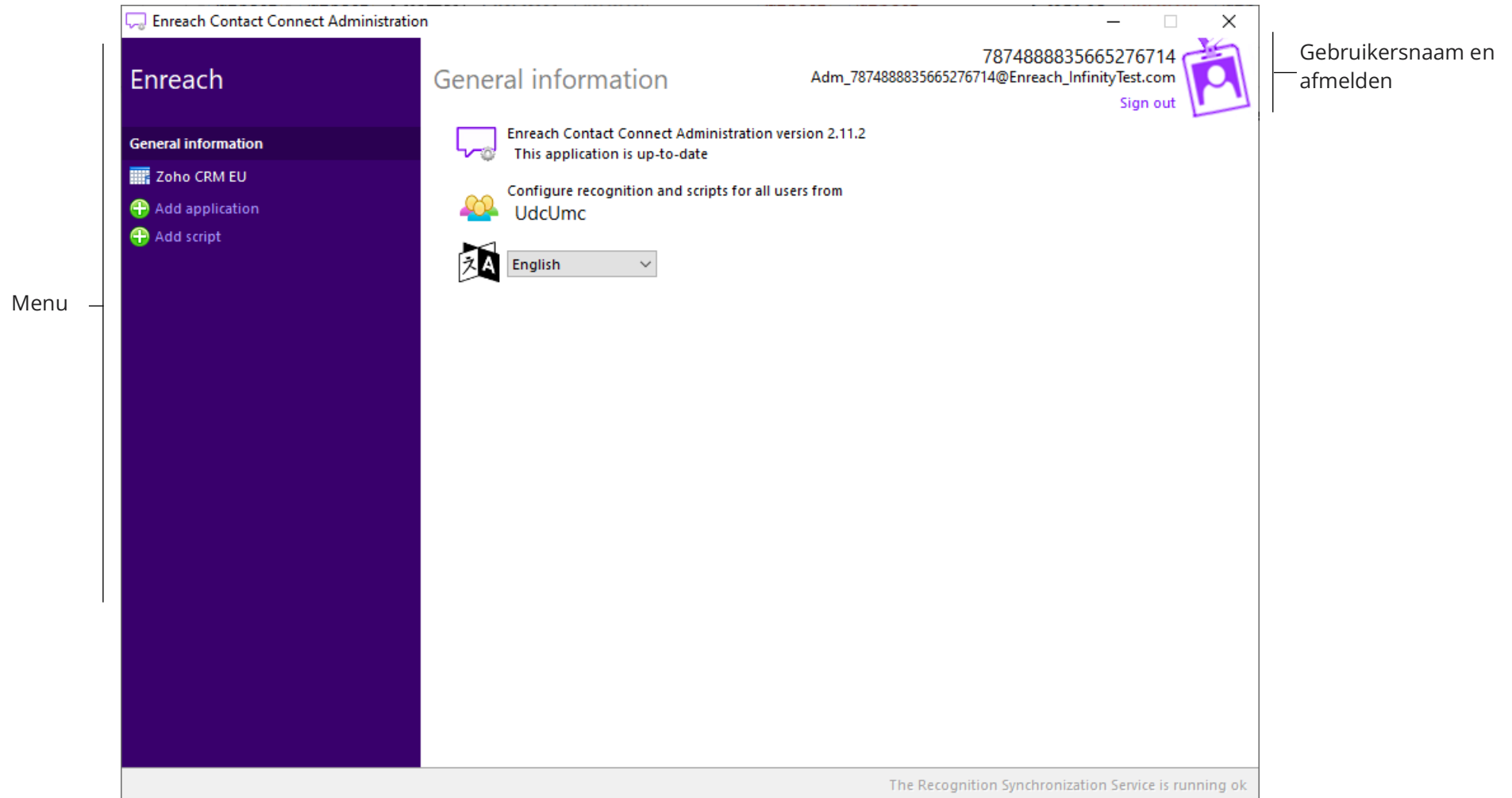


Abb. 3-1: Homepage (weergave kan variëren)

4 DE CRM-INTEGRATIE CONFIGUREREN

Je kunt een integratie maken met jouw CRM pakket(ten), ERP en/of contactendatabase(s) met behulp van de Enreach Contact Administratie tool. De Contact Connect Administration tool legt de verbinding tussen Contact Connect en de CRM toepassingen die je gebruikt.



De contactgegevens worden standaard eenmaal per dag bijgewerkt in de herkenningsoftware. Om deze instelling te veranderen, zie [4.4.4 Synchronisatie-informatie configureren](#), pagina 9.



De Contact Connect Administratie-tool kan alleen nieuwe contacten in jouw CRM-pakket herkennen en aan de herkenningsoftware toevoegen als de computer waarop hij is geïnstalleerd toegankelijk is op het netwerk. Het is daarom aan te bevelen om de Contact Connect Administratie tool te installeren op een computer of Windows server, die regelmatig (of continu) draait.

4.1 VOORGECONFIGUREERDE TOEPASSINGEN KOPPELEN

Veel toepassingen worden direct ondersteund en kunnen worden gekoppeld door jouw referenties van de betreffende toepassing in te voeren.

Om een vooraf ingestelde toepassing te koppelen

- 1 Log in op de beheertool Contact Connect.
- 2 Klik op [Toepassing toevoegen](#).
 - ✓ De lijst met direct ondersteunde toepassingen verschijnt.

- 3 Kies een toepassing uit de lijst of typ de naam van de toepassing in de zoekbalk.
- 4 Voer je gegevens in voor de betreffende toepassing en klik op [Volgende](#).
 - ✓ De verbinding met de toepassing wordt tot stand gebracht.



Als het hulpmiddel Contact Connect Administratie niet automatisch kolommen met telefoonnummers herkent, kun je andere kolommen handmatig selecteren.

4.2 AANGEPASTE TOEPASSINGEN KOPPELEN

Als de toepassing die je wilt gebruiken niet in de lijst met voorgeconfigureerde toepassingen staat, kun je handmatig een toepassing koppelen. Je hebt de volgende opties:

Excel-bestand

Je kunt een excelbestand uploaden om een toepassing te koppelen aan jouw CRM-toepassing.

ODBC-verbinding

Je kunt een ODBC-methode (Open Database Connectivity) gebruiken om toegang te krijgen tot de database van jouw CRM-toepassing en gegevens te lezen. Op basis van deze gegevens kan een koppeling met jouw CRM-applicatie tot stand worden gebracht.

Tekst-bestand

Veel CRM toepassingen bieden de mogelijkheid om contactgegevens te exporteren naar .csv of .txt bestanden. Deze exportbestanden kunnen worden gelezen en gebruikt om de koppeling met jouw CRM-toepassing tot stand te brengen.

Om een aangepaste toepassing te koppelen

- 1 Log in op de beheertool Contact Connect.
- 2 Klik op **Toepassing toevoegen**.
✓ De lijst met direct ondersteunde toepassingen verschijnt.
- 3 Klik op **Aangepaste configuratie**.
- 4 Kies de methode die je wilt gebruiken en upload het bijbehorende bestand.
✓ De verbinding met de applicatie wordt tot stand gebracht en de Contact Connect Administration tool herkent welke databasekolommen beschikbaar zijn voor indexering.



Als de Contact Connect Administratie-tool kolommen met telefoonnummers niet automatisch herkent, kun je overeenkomstige kolommen handmatig selecteren.

Application pop-up installation

Configure the recognition fields

Identifier	DisplayName	WorkPhone	MobilePhone	HomePhone
Custom field	Name	Phone number	Phone number	Phone number
479298000000317415	Mr. Christopher Maclead (Sample)	+315555555555	+315555555555	
479298000000317414	Ms. Carissa Kidman (Sample)	+315555555555	+315555555555	
479298000000317413	Mr. James Merced (Sample)	+315555555555	+315555555555	
479298000000317412	Ms. Tresa Sweely (Sample)	+315555555555	+315555555555	
479298000000317411	Mr. Felix Hirpara (Sample)	+315555555555	+315555555555	
479298000000317410	Ms. Kayleigh Lace (Sample)	+315555555555	+315555555555	
479298000000317409	Ms. Yvonne Tjepkema (Sample)	+315555555555	+315555555555	
479298000000317408	Mr. Michael Ruta (Sample)	+315555555555	+315555555555	
479298000000317407	Ms. Theola Frey (Sample)	+315555555555	+315555555555	
479298000000317406	Mr. Chau Kitzman (Sample)	+315555555555	+315555555555	
479298000000317097	King (Sample)	+315555555555	+315555555555	
479298000000317096	Truhlar And Truhlar (Sample)	+315555555555	+315555555555	
479298000000317095	Commercial Press (Sample)	+315555555555	+315555555555	
479298000000317094	Morlong Associates (Sample)	+315555555555	+315555555555	

Back Next Cancel

4.3 MELDINGEN CONFIGUREREN

Na het instellen van de herkenningsvelden kun je de pop-up melding voor Enreach Contact Desktopconfigureren. Je kunt instellen welke informatie je in de melding wilt laten zien wanneer een inkomende oproep wordt herkend.

Meldingen configureren

- 1 Nadat je de herkenningsvelden met succes hebt ingesteld, klik je op **Volgende**.
✓ Het **meldingsvenster van de cliëntoproep** verschijnt.
- 2 Klik op **Voeg veld toe** en voer de tekst in die je in de melding wilt laten zien wanneer een inkomende oproep wordt herkend.

Application pop-up installation

Client call notification

Configure the information you want the client to show when a caller is recognized from this set

Incoming call

Contact name: DisplayName
Number: **Phone number**
Source: **Application name**

Open contact

* Windows allows a maximum of 4 lines, and a maximum of 128 characters

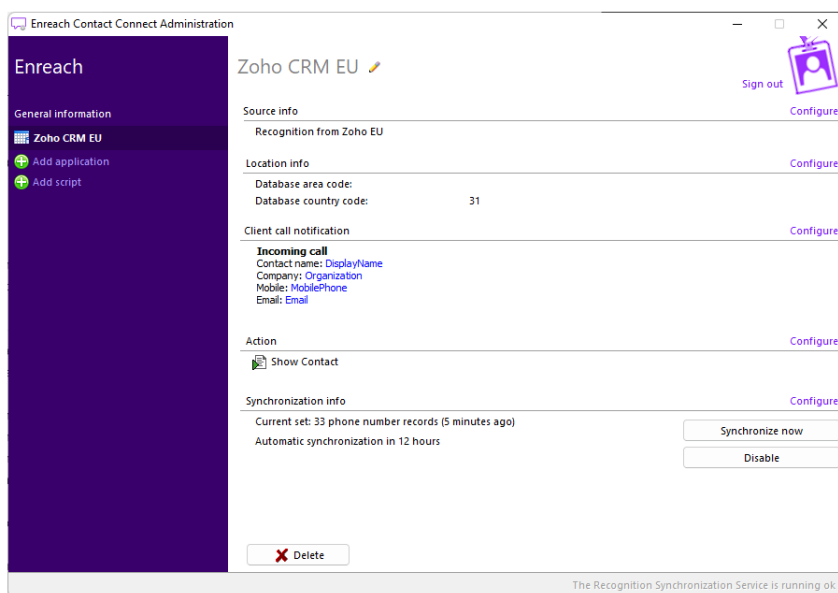
Add field

Back Next Cancel

4.4 CRM CONFIGUREREN

Zodra de CRM-applicatie is ingesteld, kun je de volgende instellingen configureren:

- Informatie over de locatie
- Melding van de oproep van de klant
- Actie
- Informatie over de Synchronisatie



4.4.1 LOCATIE-INFORMATIE CONFIGUREREN

Je kunt instellen welke net- en landcode gebruikt moet worden als deze informatie ontbreekt in de telefoonnummers in jouw CRM database.



Het is mogelijk dat gebieds- of landcodes niet altijd worden ingevuld, bijvoorbeeld in CRM-toepassingen die veel lokale contacten bevatten. De hier opgegeven regio- of landcode wordt dan automatisch toegevoegd.

Locatie-informatie configureren

- 1 Klik in het menu op de CRM-toepassing die je wilt bewerken.
- 2 Klik op **Configureren** naast **Locatie-info**.
✓ De configuratiepagina verschijnt.
- 3 Voer de gebieds- en landcode in die gebruikt moet worden als de informatie ontbreekt in de CRM database.
- 4 Klik op **OK**.
✓ Je wijzigingen worden opgeslagen.

4.4.2 CONFIGURING MELDING VAN DE OPROEP VAN DE KLANT

Onder **Client call notification** kun je herkenningsvelden en gespreksvelden toevoegen.

Om de instellingen voor meldingen van oproepen te configureren

- 1 Klik in het menu op de CRM-toepassing die je wilt bewerken.
- 2 Klik op **Configureren** naast **Melding cliëntoproep**.
✓ De configuratiepagina verschijnt.
- 3 Configureer de informatie die je wilt laten zien wanneer een beller wordt herkend door velden toe te voegen en te bewerken in het getoonde scherm.
- 4 Klik op **OK**.
✓ Je wijzigingen worden opgeslagen.

4.4.3 ACTIES CONFIGUREREN

Onder **Actie** kun je het contactscript bekijken en bewerken.

Om de actie-instellingen te configureren

- 1 Klik in het menu op de CRM-toepassing die je wilt bewerken.
- 2 Klik op **Configureren** naast **Actie**.
✓ De configuratiepagina verschijnt.

- 3 Klik op **Toon Contact** om het momenteel actieve script te bewerken.
of
- 3 Klik op **Een nieuw script toevoegen** om een eigen script te maken of kies uit een lijst van voorgedefinieerde scripts.
- 4 Klik op **OK**.
 - ✓ Je wijzigingen worden opgeslagen.

4.4.4 SYNCHRONISATIE-INFORMATIE CONFIGUREREN

Onder Synchronisatie informatie kun je kiezen met welke frequentie je wilt dat de Contact Connect Administratie tool de CRM database synchroniseert met de Contact Connect cloud. Je kunt kiezen uit de volgende opties:

- Alleen handmatig synchroniseren
- Automatische synchronisatie elk uur
- Automatische synchronisatie elk dag
- Automatische synchronisatie elke week



Het synchronisatie-interval is standaard ingesteld op "elke dag". Om handmatig te synchroniseren klik je op **Nu synchroniseren**.

Om de synchronisatie-informatie te configureren

- 1 Klik in het menu op de CRM-toepassing die je wilt bewerken.
- 2 Klik op **Configureren** naast **Synchronisatie-info**.
 - ✓ De **Synchronisatie** pagina verschijnt.
- 3 Kies het synchronisatie-interval uit de keuzelijst.
- 4 Klik op **OK**.
 - ✓ Je wijzigingen worden opgeslagen.